

**ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN MENURUT
UNDANG-UNDANG NOMOR 24 TAHUN 2011 TENTANG
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
PERSPEKTIF MASLAHAT**

(Studi pada Pusat Kesehatan Masyarakat Cempaka Kecamatan Sungkai Jaya
Lampung Utara)

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum (S.H.) dalam Ilmu Syari'ah**

Oleh:

**BELLA PRATAMA
NPM : 1721020157**

Program Studi : Hukum Tatanegara (*Siyasah Syar'iyah*)



**FAKULTAS SYARI'AH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
1442 H/2021 M**

**ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN MENURUT
UNDANG-UNDANG NOMOR 24 TAHUN 2011 TENTANG
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
PERSPEKTIF MASLAHAT**
(Studi Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Cempaka Kecamatan Sungkai Jaya
Lampung Utara)

Skripsi

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
guna Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum (S.H.) dalam Ilmu Syari'ah**

Oleh:

**Bella Pratama
NPM : 1721020157**

Program Studi : Hukum Tatanegara (*Siyasah Syar'iyah*)

**Pembimbing I
Pembimbing II**

**:Dr. Iskandar Syukur, M.A
:Muhammad Irfan, S.H.I., M.Sy**

**FAKULTAS SYARI'AH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
1442H/2021M**

ABSTRAK

Jaminan sosial telah dilaksanakan sebagian Negara di dunia salah satunya di Negara Indonesia yang merupakan amanat konstitusi. Tindak lanjut amanat konstitusi tersebut adalah disahkannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Undang-Undang ini mengamanatkan adanya transformasi badan penyelenggara dari badan penyelenggara yang telah ada untuk menjadi BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. jaminan sosial penting bagi masyarakat karena setiap individu memiliki resiko mengalami kerentanan sosial. Analisis efektivitas dari BPJS masih banyak mendapatkan kritikan, dari masyarakat. Terutama kurangnya Infrastruktur BPJS, yaitu yang harus dibenahi kurangnya Sarana dan prasarana peralatan dan terbatasnya stok obat dengan jumlah sedikit. Puskesmas merasa kesulitan dengan adanya obat terbatas yang diterima oleh pihak puskesmas dari pusat untuk melayani pasien BPJS. Sehingga pasien penerima BPJS merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas itu sendiri.

Berdasarkan penelitian di atas yang menjadi rumusan masalah di dalam Skripsi ini adalah Bagaimana Pelayanan Puskesmas Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Jaminan Sosial Oleh BPJS di Puskesmas Cempaka Kecamatan Sungkai Jaya Lampung Utara dan yang kedua, Bagaimana Analisis Perspektif Masalah terhadap Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Menurut Undang-Undang Tersebut di Puskesmas Cempaka Sungkai Jaya. Penulisan Skripsi ini digunakan jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang langsung di lapangan atau kepada responden secara langsung. dengan cara Observasi, Dokumentasi dan Wawancara. Sedangkan sifat dari penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif yaitu mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variabel, di Puskesmas Cempaka Kecamatan Sungkai Jaya Lampung Utara.

Dari hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa BPJS di Puskesmas Cempaka Indikator Cukup Baik dalam segi melayani pasien BPJS. Akan tetapi peneliti menemukan adanya kekurangan dalam pemberian obat dengan jumlah sedikit, puskesmas merasa kesulitan dengan menerima obat yang terbatas untuk melayani pasien BPJS dan kurangnya peralatan yang tersedia di puskesmas. Menurut peneliti ideal yang di lakukan adalah memberi penjelasan kepada pasien mengenai pengurangan pemberian jumlah obat dan peralatan yang terbatas. Peneliti merekomendasikan terhadap Pemerintah daerah dan Dinas Kesehatan untuk lebih memperhatikan fasilitas kesehatan tingkat pertama agar Puskesmas dan tenaga medis bisa beroperasi secara optimal dan mendapatkan penilaian yang baik dari masyarakat.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Jurusan *Siyasah Syar'iyah* Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung menyatakan bahwa:

Nama : Bella Pratama
Npm : 1721020157
Program Studi : Hukum Tatanegara (*Siyasah Syar'iyah*)
Fakultas : Syari'ah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Analisis Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Perspektif Masalah (Studi Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Cempaka Kecamatan Sungkai Jaya Lampung Utara).**” Adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun saluran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu dibuktikan adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat agar dapat dipertanggung jawabkan.

Bandar Lampung 15 Maret 2021

Penulis



Bella Pratama

Npm:1721020157



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS SYARIAH**

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Tlp (0721) 703289

PERSETUJUAN

Judul Skripsi: Analisis Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Perspektif Masalah (Studi Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Cempaka Kecamatan Sungkai Jaya Lampung Utara)

Nama : Bella Pratama

Nmp : 1721020157

Fakultas : Syariah

Program Studi : Hukum Tatanegara (Siyasah Syar'iyah)

MENYETUJUI

**Untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosah Fakultas
Syari'ah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.**

Pembimbing I

Dr. Iskandar Syukur, M.A

NIP. 196603301992031002

Pembimbing II

Muhammad Irfan, S.H.I., M.Sy

NIP. -

Mengetahui

Ketua Jurusan Siyasah

Frenki, M.Si

NIP. 198003152009011017



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS SYARI'AH**

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Tlp (0721) 703289

PENGESAHAN

Skrripsi dengan judul **"Analisis Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Perspektif Masalah (Studi Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Cempaka Kecamatan Sungkai Jaya Lampung Utara)"** disusun oleh: **Bella Pratama, NPM. 1721020157**, Program Studi: **Hukum Tata Negara (Siyasah Syar'iyah)**, Telah di Ujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: **Senin 21 Juni 2021** pukul **11.00-13.00 WIB**.

TIM DEWAN PENGUJI

Ketua : Hervin Yoki Pradikta, M.H.I

Sekretaris : Hendriyadi, S.H.I., M.H.I

Penguji I : Dr. Susiadi AS, M.Sos.I

Penguji II : Dr. Iskandar Syukur, M.A

Penguji III : Muhammad Irfan, S.H.I., M.Sy

Mengetahui

Dekan Fakultas Syari'ah

Dr. H. Khairuddin, M.H.



MOTTO

وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ

“Pertolongan Allah akan selalu menyertai seorang hamba selama hamba tersebut menolong saudaranya.”

(HR. Muslim No. 2699)



PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirohhim

Teriring do'a dan ucapan rasa syukur yang teramat dalam karya sederhana namun penuh dengan perjuangan, dengan penuh kerendahan hati dan ucapan rasa terimakasih yang tulus dari dalam hati, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Pertama kali untuk kedua orang tuaku tercinta, yang senantiasa selalu mendo'akan dan mendukung di setiap langkah dan perjuanganku untuk menuju kesuksesan yaitu Bapak Syanwari dan Ibu Roslena.
2. Adikku tercinta, yang selalu memberikan dukungan serta motivasinya dan yang menjadi sumber inspirasku yaitu Ahmad Rendi Agustia.
3. Kakak dan adik sepupuku tercinta, yang selalu memberikan dukungan serta motivasinya dan yang menjadi sumber inspirasku.
4. Astuti Jaya Lestari, S.Pd yang selalu memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi
5. Seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan setiap langkah dan perjuanganku.
6. Almamaterku UIN Raden Intan Lampung.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Bella Pratama lahir di Pekon Banjar Agung Tanggamus Lampung Pada Tanggal 20 Juli 1998, penulis merupakan anak pertama dari 2 (dua) bersaudara dari pasangan Bapak Syanwari dan Ibu Roslena. Penulis sendiri menempuh pendidikan formal dari jenjang: SDN Leping Tengah Lampung Utara dan lulus pada tahun 2010, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 02 Abung Barat Lampung Utara dan lulus pada tahun 2013, penulis melanjutkan lagi pendidikannya di SMAN 03 Kota Bumi Lampung Utara dan lulus pada tahun 2016.

Pada tahun 2017 penulis melanjutkan pendidikannya di sebuah perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Pada Fakultas Syari'ah Program Studi Hukum Tatanegara (*Siyasah Syar'iyah*). Pada tahun 2020 tepatnya di bulan juli penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Gedung Agung Kecamatan Jati Agung Lampung Selatan, selama 40 hari. Selanjutnya penulis juga mengikuti Peraktik Peradilan Semu (PPS) di Kampus UIN Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung 15 Maret 2021

Penulis

Bella Pratama

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, Yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul: “Analisis Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Perspektif Masalah (Studi Pada Puskesmas Cempaka Kecamatan Sungkai Jaya Lampung utara).” Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana hukum (S.H) Pada program studi Hukum Tatanegara (*siyasah syar’iyyah*) Fakultas syari’ah UIN Raden Intan Lampung. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada sang pelita kehidupan, seiring berjalan menuju ilahi, Nabi Muhammad SAW. Serta kepada keluarga, para sahabat dan para pengikutnya, kelak di hari akhir nanti kita diakui sebagai umatnya, amin.

Kata terima kasih tiada hentinya untuk Ayah dan Ibu yang tiada putusnya dalam mendoakan, memberikan kasih sayang, dan memberikan semangat kepada penulis yang telah banyak berkorban untuk penulis selama ini. Dengan penuh kerendahan hati disadari bahwa, dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini penulis banyak menemukan hambatan dan juga kesulitan namun berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak akhirnya penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Maka dalam kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Moh Mukri M.Ag., selaku Rektor UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di kampus tercinta ini.
2. Dr. H. Khairuddin, M.H, selaku Dekan Fakultas Syari’ah UIN Raden Intan Lampung yang senantiasa tanggap terhadap kesulitan-kesulitan mahasiswa.
3. Dr. Iskandar, M.A, selaku pembimbing I, dan Bapak Muhammad Irfan, S.H.I., M.Sy, selaku pembimbing II, yang telah memberikan arahan,

bimbingan, dan juga membantu dalam menyelesaikan skripsi penulis tepat pada waktunya.

4. Frenki, M.Si, selaku Ketua Jurusan Hukum Tatanegara (*Siyasah Syar'iyah*) yang telah memberikan ijin dan kemudahan dalam menyusun skripsi ini, sehingga dapat terselesaikan.
5. Dosen-dosen Fakultas Syariah dan segenap civitas Akademik UIN Raden Intan Lampung.
6. Kepala Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung dan pengelola perpustakaan yang telah memberikan informasi, dan referensi dan lain-lain.
7. Sahabat-Sahabatku Seluruh Anak Kelas C 17 Hukum Tatanegara
8. Teman-teman seperjuangan dari Jurusan Hukum Tatanegara (*Siyasah Syar'iyah*) tahun angkatan 2017, terimakasih atas kebersamaan dan juga dukungannya selama ini. Semoga silaturahmi kita tetap terjaga/terjalin dengan baik.
9. Almamaterku tercinta UIN Raden Intan Lampung.

Semoga segala bimbingan dan juga bantuan serta perhatian yang telah diberikan mendapatkan balasan dan dihitung sebagai amal ibadah disisi Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritikan dan juga saran yang sifatnya membangun dari para pembaca demi penyempurnaan skripsi ini. Mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan masyarakat umumnya, Amin Ya Robbal Alamin.

Bandar Lampung, 15 Maret 2021

Penulis

Bella Pratama

1721020157

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	5
C. Fokus dan sub-Fokus Penelitian.....	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	11
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	12
H. Metode Penelitian.....	17
I. Sistematika Pembahasan	21
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011.....	23
1. Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.....	23
2. Dasar Hukum Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.....	26
3. Prinsip Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.....	26
4. Prosedur Pengguna BPJS Kesehatan	27
5. Konsep Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.....	28
6. Landasan Hukum BPJS Sebagai Hukum Publik.....	31
7. Gambaran Program BPJS Kesehatan	34
8. Ruang Lingkup BPJS	35
B. Pelayanan	37
1. Pengertian Pelayanan	37

2. Bentuk-Bentuk Pelayanan.....	43
3. Pelayanan Dalam Islam.....	44
4. Konsep-Konsep Dalam Islam	46
5. Etika Pelayanan Dalam Islam	53
6. Karakteristik Pelayanan Dalam Islam.....	57
C. Teori Maslahat	68
1. Pengertian Maslahat	68
2. Konsep Maslahat dalam Kajian Hukum Islam.....	73
3. Obyek Maslahat	75
4. Pandangan Teoritis Hukum Islam Terhadap Maslahat ...	75
5. Arti Mashlahah Mursalah.....	77
6. Dasar Hukum Mashlahah Mursalah.....	79
7. Urgensi Maslahat dalam Kehidupan Masyarakat Moderen	82
8. Aplikasi Maslahat dalam Kehidupan Masyarakat Moderen	83
 BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Objek	85
1. Sejarah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	85
2. Pusat Kesehatan Masyarakat Cempaka.....	89
3. Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Cempaka	96
4. Kondisi Geografis	97
5. Kondisi Perekonomian	99
B. Pelaksanaan Pelayanan Jaminan Sosial oleh BPJS di Puskesmas Cempaka	99
1. Tujuan Pelaksanaan Program BPJS	99
2. Ketepatan cara dan Sasaran Pelaksanaan	104
3. Prosedur Pelayanan Terhadap Peserta BPJS.....	106
4. Nilai Pelayanan	107
5. Keberhasilan Pelaksanaan Program	109
6. Sarana dan Prasarana yang Memadai.....	110
7. Keadaan Sumber Daya Manusia yang Memadai	111
8. Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan	113
9. Hambatan Dari Pelaksanaan Program	116
 BAB IV ANALISIS PENELITIAN	
A. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Menurut Undang Undang Nomor 24 Tahun 2011 Dalam Penyelenggaraan Jaminan Sosial Oleh BPJS Di Puskesmas Cempaka	121
B. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Dalam Penyelenggaraan Jaminan Sosial	

Oleh BPJS Di Puskesmas Cempaka Perspektif Maslahat	130
---	-----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	134
B. Rekomendasi	135

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

- A. Surat Riset
- B. Surat Dinas Penanaman Modal
- C. Surat Penelitian KESBANGPOL
- D. Foto-Foto Dokumentasi
- E. Surat Balasan Penelitian Kepala UPTD Puskesmas Cempaka
- F. Surat Selesai Penelitian
- G. Turnitin



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nama Kepala UPTD Puskesmas	67
Tabel 2. Program Kesehatan Ibu dan Anak	69
Tabel 3. Program Kesehatan Lingkungan dan Perbaikan Gizi	70
Tabel 4. Program Pemberantasan dan Pencegahan Penyakit Menular	70
Tabel 5. Program Pengobatan dan Kesehatan Sekolah	71
Tabel 6. Program Perawatan Kesehatan Masyarakat, Penyuluhan Masyarakat Keluarga Berencana	71
Tabel 7. Program Perawatan Kesehatan Gigi, Mulut, Laboratorium Sederhana, SP2TP	72
Tabel 8. Karakteristik Responden	78
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	79
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	80
Tabel 12. Wilayah Kerja Puskesmas Cempaka	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar Struktur Organisasi Puskesmas	73
Gambar Peta Puskesmas	75
Gambar Alur Pelayanan Umum.....	91
Gambar Pelayanan Farmasi UPTD	91



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Riset**
- Lampiran 2 Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**
- Lampiran 3 Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik**
- Lampiran 5 Panduan Wawancara**
- Lampiran 6 Surat Keterangan Wawancara**
- Lampiran 7 Gambar Penelitian**
- Lampiran 8 Turnitine**
- Lampiran 9 Blangko Konsultasi Skripsi**



BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Pada kerangka awal guna mendapatkan gambaran yang jelas dan memudahkan untuk memahami skripsi ini maka perlu adanya ulasan terhadap penegasan arti dan maksud dari beberapa istilah yang terkait dengan judul skripsi ini. Berdasarkan penegasan tersebut diharapkan tidak akan terjadi kesalah pahaman terhadap pemaknaan judul dari beberapa istilah yang digunakan. menghindari kesalah pahaman dalam memahami maksud dan tujuan serta ruang lingkup maka perlu adanya penegasan terhadap judul tersebut. **ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 24 TAHUN 2011 TENTANG BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL PERSPEKTIF MASLAHAT** (Studi Pada Puskesmas Cempaka Kecamatan Sungkai Jaya Lampung Utara)

1. Analisis Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan

- a. Analisis adalah memperkirakan atau besarnya pengaruh secara kuantitatif dari perubahan suatu kerja dan terhadap suatu kejadian lainnya. Kejadian yang dapat dinyatakan sebagai perubahan nilai variable.¹ Dalam hal ini penulis akan menilai efektivitas BPJS Kesehatan dari puskesmas terhadap masyarakat Sungkai Jaya yang menggunakan BPJS Kesehatan.

¹ M. Iqbal Hasan, *Metode Penelitian dan Aplikasinya* (Jakarta: Graha Indonesia, 2002), 97

- b. Pelaksanaan Pelayanan adalah serangkaian kegiatan sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan dan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.²
 - c. Kesehatan merupakan keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis.
2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Perspektif Masalah
- a. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 yaitu tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Undang-undan ini merupakan pasal 5 ayat (1) dan pasal 52 Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yang mengamanatkan pembentukan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial dan transformasi kelembagaan, Undang-undang ini membentuk 2 (dua) BPJS yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.³
 - b. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Adalah badan hukum publik yang menyelenggarakan program sistem Jaminan Sosial Nasional. Peserta BPJS menurut Undang-Undang SJSN Adalah setiap orang termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6(enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran.⁴

² Riawan Tjandra, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2018), 189

³ Trisna Widada dan Agus Pramusinto, Lutfan Lazuardi. "Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Masyarakat", *Jurnal Ketahanan Nasional UGM*, vol 23, No.2, 2015

⁴ Ni Nyoman Ayu Ratih Pradnyani M.H *Tanggung Jawab Hukum Dalam Penolakan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional* , Surabaya : Secorpindo Media Pustaka, 32

- c. Perspektif adalah sudut pandang atau pandangan,⁵ atau cara melukiskan benda pada permukaan yang mendatar sebagaimana terlihat oleh mata tiga dimensi (panjang, lebar dan tingginya), sudut pandang, pandangan.⁶
 - d. Maslahat : Al- Rabi'ah menyatakan bahwa segala macam manfaat yang dimaksudkan oleh sang pembuat syariat terhadap hambanya untuk menjaga agama, diri, akal, keturunan dan harta mereka dan menolak apa saja yang mengancam atau menghilangkannya.⁷
3. Puskesmas Cempaka Kecamatan Sungkai Jaya Kabupaten Lampung Utara
- a. Puskesmas Cempaka Kecamatan Sungkai Jaya

Puskesmas Cempaka mempunyai wilayah kerja yang tersebar di 9 desa dengan Kriteria 2 desa tergolong desa biasa dan 7 desa tergolong desa terpencil di wilayah Kecamatan Sungkai Jaya. Jumlah penduduk di wilayah Puskesmas Cempaka adalah 10.085 jiwa dengan kepadatan yang tidak merata. Sebagian besar merupakan kelompok usia produktif 61,3%. Puskesmas Cempaka merupakan pengembangan dari Puskesmas Pembantu Cempaka dalam Wilayah Puskesmas Ketapang. Puskesmas ini mulai beroperasi bulan maret tahun 1999 dengan luas wilayah kerja $\pm 52,20$ Km². Desa Cempaka sebagai ibu kota kecamatan yang berada diketinggian 75 m dpl, ditinjau dari sudut

⁵ Mustafa Edwin Nasution Dkk, *Pengenalan Eklusif Ekonomi Islam*, (Jakarta: Kencana 2007), 15

⁶ Departemen Pendidikan Nasional *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Ketiga, (Surabaya: Arkola 2000), 864

⁷ Sa'id bin Nasir al-Syassyari, *al-mashlahah 'inda al-Hanaabilah*, 3.

administrasi maka wilayah kerja Puskesmas Cempaka berbatasan dengan :

- 1) Sebelah Barat berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Ogan lima.
- 2) Sebelah Timur berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Madukoro
- 3) Sebelah Utara berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Ketapang.
- 4) Sebelah Selatan berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Kotabumi Udik.

b. Kabupaten Lampung Utara

Lampung utara terletak pada 104°40 sampai 105°08 bujur timur dan 4°34 sampai 5°06 lintang selatan dengan batasan-batas wilayah sebagai berikut:

- 1) Sebelah Utara dengan Kabupaten Waykanan.
- 2) Sebelah Selatan dengan Kabupaten Lampung Tengah.
- 3) Sebelah Timur dengan Kabupaten Tulang Bawang Barat.
- 4) Sebelah Barat dengan Kabupaten Lampung Barat.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa suatu penelitian yang mendalam untuk mengkaji dan memahami tentang Analisis Pelaksana Pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Perspektif Maslahat dengan adanya penelitian pembaharuan khususnya pada daerah-daerah

yang belum pernah di teliti dalam tingkat efektif undang-undang tersebut, maka dari itu peneliti memutuskan untuk melaksanakan penelitian di Puskesmas Cempaka Kecamatan Sungakai Jaya Lampung Utara dengan tujuan agar mengetahui puskesmas tersebut apakah sudah mencapai efektif dalam menyelenggarakan suatu program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

B. Latar Belakang Masalah

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dan hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Pasal 28H ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Undang-undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) menetapkan bahwa Jaminan Sosial Nasional (JSN) akan diselenggarakan oleh BPJS, yang terdiri atas BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.⁸

Dalam Undang-undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) mengamanatkan pembentukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan transformasi kelembagaan PT. Askes (Persero), PT. Jamsostek (Persero), PT. TASPEN (Persero), dan PT. ASABRI (Persero)

⁸ Undang-undang No. 24 tahun 2011 tentang badan penyelenggara jaminan sosial, 5

menjadi Badan penyelenggara jaminan sosial yang disingkat BPJS. BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial (UU No. 24 Tahun 2011).⁹ Jaminan sosial merupakan hak asasi setiap orang yang sepenuhnya dijamin oleh konstitusi dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelaksanaannya terutama dikaitkan dengan upaya pemerintah dalam pengentasan kemiskinan yang dilakukan secara bertahap sesuai dengan kemampuan negara, swasta dan masyarakat dalam pembiayaannya. Dalam pelaksanaannya jaminan sosial kesehatan nasional ternyata berjalan lambat yang disebabkan oleh berbagai permasalahan.¹⁰ Permasalahan tersebut sudah muncul sejak proses aktivasi kartu BPJS Kesehatan, kemudian rujukan lembaga jasa kesehatan yang ditunjuk BPJS Kesehatan juga terbatas dan tidak fleksibel. Belum lagi masalah pada alur pelayanan yang berjenjang karena sebelum ke rumah sakit, peserta wajib terlebih dahulu ke fasilitas kesehatan (Faskes) tingkat pertama, yaitu puskesmas, dokter keluarga, dan klinik.

Masalah berikutnya terkait dengan etika dalam pelayanan kesehatan karena dalam etika dibahas mengenai hak dan kewajiban serta aturan yang mengaturnya baik itu pada pemberi pelayanan (tenaga medis) maupun penerima pelayanan (pasien).¹¹ Disini penulis melakukan penelitian terhadap pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan, Analisis pelaksanaan pelayanan dari BPJS masih banyak mendapatkan kritikan, terutama kurangnya infrastruktur

⁹ Undang-undang No 40 tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional, 3.

¹⁰ Edi suharto, *Kemiskinan dan Perlindungan Sosial d iIndonesia*, (Bandung : Alfabeta, 2009) , 73

¹¹ Kementrian Kesehatan Republik Inonesia, *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)*, (Jakarta : 2013), 24-40.

BPJS. Salah satu yang harus dibenahi misalnya kurang baiknya pelayanan Puskesmas pada peserta BPJS Kesehatan dalam pemberian obat kepada pasien BPJS. Dalam sisi pelayanan pihak puskesmas merasa kesulitan dengan adanya obat terbatas yang diterima oleh pihak puskesmas untuk melayani pasien BPJS.

Sarana prasarana puskesmas dituntut bisa melayani pelayanan reopraksi mata sedangkan peralatan tersebut tidak ada di puskesmas cempaka, seperti peralatan pemeriksaan gangguan pendengar, obat gangguan jiwa, dan tenaga medis belum memadai. Pemerintah juga harus membuat strategi untuk memastikan program ini sangat membantu baik untuk pasien ataupun puskesmas. Pada BPJS kesehatan ada 2 katagori peserta yang wajib mendaftar dan membayar iuran BPJS. Pertama: dikenal dengan nama Non-PBI dan mandiri (Pekerja penerima upah, pekerja bukan penerima upah, bukan pekerja), kedua: Masyarakat miskin dan tidak mampu yang didaftarkan oleh pemerintah dan iurannya dibiayai oleh pemerintah atau dikenal dengan nama PBI (Penerima Bantuan Iuran).

Jika dikaitkan dengan praktik yang ada, perbedaan pada kedua kelompok tersebut menjadi masalah dalam keadilan sosial karena dalam kenyataannya keadilan tersebut adalah apa yang menguntungkan itulah yang lebih kuat, karena Undang-undang dan Peraturan semua dibuat sesuai keperluan dan kepentingan yang lebih kuat. Mengenai jaminan sosial kesehatan (*social security in health*) atau asuransi sosial kesehatan (*health social insurance*). pengaturan lebih lanjut juga diatur antara dalam Pasal 19

ayat (2) Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional (UUSJSN) No. 40 Tahun 2004 yang menentukan bahwa jaminan kesehatan diselenggarakan dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Dalam penerapannya, program jaminan kesehatan di Lampung khususnya di puskesmas Cempaka Kecamatan Sungkai Jaya belum sepenuhnya terwujud karena dalam praktik ternyata pemanfaatannya belum optimal, antara lain disebabkan oleh masih rendahnya kualitas layanan kesehatan oleh lembaga layanan kesehatan yang ada seperti puskesmas desa cempaka Kecamatan Sungkai Jaya. Hal ini menunjukkan bahwa perkembangan layanan kesehatan di Indonesia pada umumnya tergolong lamban.¹² Peraturan daerah kabupaten lampung utara nomor 17 tahun 2011 tentang retribusi pelayanan kesehatan di puskesmas :

1. bahwa dalam rangka memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat terhadap ketersediaan pelayanan kesehatan yang bermutu, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) selaku penyelenggara pelayanan kesehatan strata pertama di wilayah kerjanya perlu diupayakan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat melalui peningkatan pendapatan fungsionalnya;
2. bahwa Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Utara Nomor 05 Tahun 2002 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Unit Swadana dan Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Utara Nomor 08 Tahun 2002

¹² Undang-undang No. 40 tahun 2004 Sistem Jaminan Sosial Nasional, 7

tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan Puskesmas sudah tidak sesuai dengan Peraturan Perundang- undangan yang berlaku saat ini, sehingga perlu disesuaikan dengan melakukan penyesuaian besaran tarif retribusi pelayanan kesehatan serta tata cara pembayaran dan penggunaan retribusi, sehingga dapat meningkatkan pendapatan Puskesmas yang merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah;

3. bahwa berdasarkan pertimbangan dimaksud huruf a dan b di atas perlu ditetapkan retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas dengan Peraturan Daerah.¹³

Jaminan kesehatan sudah banyak membantu masyarakat yang tidak mampu untuk mendapatkan pengobatan yang layak. Hal ini juga sudah dijelaskan dalam islam, kebutuhan akan pelayanan kesehatan termasuk kebutuhan dasar masyarakat yang menjadi kewajiban negara. Rumah Sakit, Klinik, Puskesmas dan Fasilitas Umum yang diperlakukan pada kaum muslim dalam terapi pengobatan dan berobat. Dengan demikian pelayanan kesehatan termasuk bagian dari kemaslahatan dan fasilitas umum yang harus dirasakan oleh rakyat. Kemaslahatan dan fasilitas (*al-mashalih wa al-murafiq*) itu wajib dijamin oleh negara sebagai bagian dari pelayanan negara terhadap rakyatnya. Sebagaimana sabda Nabi Muhammad SAW yang artinya: *“imam (penguasa) adalah pengurus rakyat dan dia bertanggung jawab atas rakyatnya”*(HR al-Bukhari dari Abdullah bin Umar ra).

¹³ Undang-undang No. 17 Tahun 2011 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kabupaten Lampung Utara, 1

Juga disebutkan dalam firman Allah yang berbunyi : Surat Al-Anam ayat 45.

وَمَا نُرْسِلُ الْمُرْسَلِينَ إِلَّا مُبَشِّرِينَ وَمُنذِرِينَ ۚ فَمَنْ ءَامَنَ
وَأَصْلَحَ فَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ ﴿٤٥﴾

Dan tidaklah Kami mengutus Para Rasul itu melainkan untuk memberikan kabar gembira dan memberi peringatan. Barangsiapa yang beriman dan Mengadakan perbaikan, Maka tak ada kekhawatiran terhadap mereka dan tidak pula mereka bersedih hati. Mengadakan perbaikan berarti melakukan pekerjaan-pekerjaan yang baik untuk menghilangkan akibat-akibat yang jelek dari kesalahan-kesalahan yang dilakukan.

C. Fokus dan Sub-Fokus Penelitian

1. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penulis menetapkan fokus penelitian ini yaitu : Analisis Efektivitas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 Perspektif Masalah (Studi Pada Puskesmas cempaka Kecamatan Sungkai Jaya Lampung Utara)

2. Sub-Fokus Penelitian

Dari fokus penelitian di atas maka dalam penelitian ini penulis memfokuskan penelitiannya bagaimana efektivitas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 Perespektif masalah.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pelayanan Puskesmas menurut Undang-Undang Nomor 24

Tahun 2011 tentang Jaminan Sosial oleh BPJS di Puskesmas Cempaka Sungkai Jaya?

2. Bagaimana Analisis Perspektif Masalah terhadap Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Menurut Undang-Undang Tersebut di Puskesmas Cempaka Sungkai Jaya?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana jaminan kesehatan yang diselenggarakan BPJS. Menimbang fasilitas yang diberikan pemerintah ini banyak membantu terutama rakyat kecil yang tidak memiliki banyak uang untuk biaya pengobatan.
2. Untuk mengetahui bagaimana jaminan sosial kesehatan BPJS dalam perspektif masalah.

F. Manfaat Penelitian

1. Dari segi akademis

Manfaat akademis diharapkan bahwa hasil penelitian dapat dijadikan rujukan bagi upaya pengembangan ilmu pemerintahan, dan berguna juga untuk menjadi referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian jaminan kesehatan dalam perspektif masalah.

2. Dari segi praktis

Manfaat praktis akan memberi kontribusi positif bagi kelangsungan hidup masyarakat dalam memahami manfaat jaminan kesehatan terutama untuk diri sendiri.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Masalah mengenai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial bukanlah hal yang baru, ada beberapa penelitian yang mengangkat tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial antara lain yaitu :

1. Rifa Yasirah 2018, yang berjudul “Implementasi Pelayanan Jaminan Sosial Kesehatan Menurut Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 Tentang Badan penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)”. Pada penelitian ini implementasi pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di RSUDZA yang dijadikan lokasi penelitian, masih belum optimal. Salah satunya adalah pelayanan yang kurang memuaskan bagi pasien BPJS Kesehatan yang merasa dikesampingkan karena hanya menggunakan kartu BPJS Kesehatan bukan membayar tunai, anggapan mengenai fasilitas yang belum memadai.

Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Rumah Sakit merupakan salah satu faktor yang menimbulkan masalah kurangnya pengetahuan terkait prosedur untuk mendapatkan pelayanan bagi masyarakat awam sehingga akan mempengaruhi sistem pelayanan.¹⁴ Adapun persamaan penelitian ini dengan skripsi Rifa Yasirah adalah mengkaji pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. perbedaannya yaitu implementasi pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di RSUDZA. Sedangkan penelitian ini mengkaji pada Efektifitas

¹⁴ Rifa Yasirah, *Implementasi Pelayanan Jaminan Sosial Kesehatan Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)*, (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh : 2018), 81

Pelaksanaan Undang-undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada Puskesmas Cempaka Sungkai Jaya.

2. Kurnia Hayati 2018, berjudul "Jaminan Sosial Kesehatan Dalam Perspektif Masalah". Jaminan kesehatan yang diselenggarakan BPJS adalah program jaminan kesehatan yang merupakan program pemerintah yang tujuannya memberikan kepastian jaminan kesehatan menyeluruh bagi setiap rakyat Indonesia agar penduduk Indonesia dapat hidup sehat, produktif dan sejahtera. Program jaminan sosial ditujukan untuk memberikan manfaat pelayanan kesehatan yang cukup komprehensif, mulai dari pelayanan preventif seperti imunisasi dan Keluarga Berencana hingga pelayanan penyakit katastrofik seperti penyakit jantung, dan gagal ginjal.¹⁵

Persamaan pada penelitian Kurnia Hayati yaitu mengenai Jaminan Sosial Perspektif Masalah. Perbedaannya adalah skripsi ini Jaminan Sosial Kesehatan dalam Perspektif Masalah, sedangkan penelitian ini Menganalisis Efektivitas Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Perspektif Masalah pada Puskesmas Cempaka Sungkai Jaya.

Penyelenggara Jaminan Sosial pada Puskesmas Cempaka Sungkai Jaya.

3. Fahmi Ardiansyah 2017, berjudul "Badan penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Perspektif Hukum Perjanjian Islam" pada penelitian ini meninjau badan penyelenggara jaminan sosial baik dari segi akad,

¹⁵ Kurnia Hayati, *Jaminan Sosial Kesehatan Dalam Perspektif Masalah*, (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta : 2018), 83

mekanisme dan oprasional dari segi maqosid syariah. mekanisme oprasional BPJS Kesehatan di Indonesia secara hukum islam juga sudah sesuai. Hal itu bisa diamati dari akad yang digunakan, karena setiap akad berdampak pada tujuan akad, dan tujuan akad itu akan sah apabila proses bagaimana akad itu trerjadi. Sehingga dalam hal ini, BPJS Kesehatan sudah sesuai dengan tujuan hukum islam terutama ketika diamati dari aspek *Maqashid syari'ah* kontemporer yang telah mengedepankan kemaslahatan sosial dari pada kemaslahatan individu.¹⁶

Adapun persamaan penelitian ini dengan skripsi Fahmi Andriansyah yaitu mengenai Badan Penyelenggara Jamainan Sosial. Sedangkan perbedaannya adalah skripsi ini Menganalisis Badan penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Perspektif Hukum Perjanjian sedangkan penelitian ini Menganalisis Efektifitas Pelaksanaan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada Puskesmas Cempaka Sungkai Jaya.

4. Novayanti Sophia Rukmana S. "Implementasi Program Jaminan Kesehatan Gratis Daerah di Puskesmas Sumabang Kecamatan Curio Enrekang". Dalam penelitian tersebut disimpulkan bahwa implementasi kebijakan atas jaminan kesehatan geratis daerah belum maksimal, dan masih banyaknya kekurangan dilihat dari segi pelaksanaanya. Karena masih banyaknya SDM terkait yang tidak sadar akan program kebijakan yang dikeluarkan

¹⁶ Fahmi Ardiansyah, *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Prespektif Hukum Perjanjian Islam*", (Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta:2017), 107

pemerintah daerah. Sehingga masih sedikit pihak yang bisa menikmati program kebijakan tersebut.¹⁷

Persamaan penelitian ini dengan skripsi Novayanti Sopia Rukmana S yaitu mengenai Jaminan Kesehatan Gratis Di Puskesmas. Perbedaannya adalah ia mengkaji implementasi program jaminan kesehatan Gratis daerah di puskesmas Sumbang kecamatan curio kabupaten Enrekang, sedangkan penelitian ini Menganalisis Efektifitas Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada Puskesmas Cempaka Sungkai Jaya.

5. I Putu Yogi Indra, I Nyoman Suyatna, kadek saran “Implementasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Terkait Pendaftaran Peserta Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Di Kabupaten Gianyar”. Implementasi Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggra Jaminan Sosial Ketenagakerjaan terkait dengan pendaftaran peserta jaminan sosial ketenaga kerjaan di kabupaten gianyar mendapatkan predikat kurang.

Karena dapat dilihat dari 221.067 tenaga kerja aktif yang dimiliki kabupaten gianyar, baru sejumlah 24.425 tenaga kerja aktif yang terdaftar sebagai peserta jaminan sosial ketenagakerjaan, artinya baru 11,04% tenaga kerja aktif yang terdaftar sebagai jaminan sosial ketenagakerjaan di BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang bali gianyar, sedangkan target yang harus dicapai sebanyak 28% yaitu sejumlah 61.898 tenaga kerja aktif.

¹⁷ Novayanti Sopia Rukmana S, “*Implementasi Program Jaminan Kesehatan Gratis Daerah Di Puskesmas Sumabang Kecamatan Curio Enrekang*”,(Universitas Hasanudin : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Progra Administrasi Negara, 2013), 86

Sanksi terkait pemberi kerja atau pekerja yang belum mendaftarkan diri sebagai peserta, sama sekali belum diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan, namun sanksi terkait penunggakan iuran oleh peserta sudah diterapkan dengan baik.¹⁸

Persamaan penelitian ini dengan journal I Putu Yogi Indra, I Nyoman Suyatna, kadek Sarna, yaitu mengenai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011. Sedangkan perbedaannya adalah Mengkaji implementasi Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011, sedangkan penelitian ini pada Efektivitas Undang-undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jamainan Sosial Perspektif Maslahat pada Puskesmas Cempaka Sungkai Jaya.

Dari kelima keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa yang menyusun dan mengkaji memiliki spesifikasi tersendiri. Karya ini bisa jadi merupakan bentuk kelanjutan dan melengkapi karya-karya yang terdahulu. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah didalam penelitian ini secara khusus menggunakan Analisis Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan Implementasi Program Berobat Jaminan Kesehatan Gratis di Puskesmas, masalah kesehatan merupakan tanggung jawab bersama baik pemerintah maupun masyarakat. Tujuan pelayanan kesehatan adalah

¹⁸ I putu Yogi, I Nyoman Suyatna, Kadek Sarna “*Implementasi Undang-Undang Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jmainan Sosial Terkait Pendaftaran Peserta Program Jamninan Sosial Ketenagakerjaan di Kabupaten Gianyar*”, Gianyar : *jaournal of Udayaan University*, Vol. 05, No. 02,(April 2017), 12

tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan, harapan dan kebutuhan derajat masyarakat (*consumer satisfaction*), melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan (*provider satisfaction*), pada institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (*institutional satisfaction*).

H. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian dalam penulisan skripsi ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan dilakukan untuk kancan kehidupan yang sebenarnya. Penelitian lapangan yaitu penelitian dengan karakteristik masalah yang berkaitan dengan latar belakang dan kondisi saat ini dari subjek yang diteliti serta interaksinya dengan lingkungannya.¹⁹

2. Sifat Penelitian

Dilihat dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif analisis, metode deskriptif adalah suatu metode dalam penelitian suatu objek yang membuat deskriptif, gambaran secara sistematis dan objektif, mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, ciri-ciri serta hubungan antara unsur-unsur yang ada.²⁰

¹⁹ Susyadi, *metode penelitian* (Lampung : Pusat Penelitian dan Penerbitan LP2M Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2015), 10

²⁰ Kaelan, M.S *metode peneloitian kualitatif bidang filsafat*, (Yogyakarta: Paradigma 2005), 58

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi pustaka (libraly research)

Penelitian ini dilakukan dengan cara menelaah dan membandingkan sumber kepustakaan untuk memperoleh data yang bersifat teoritis. Disamping itu dengan menggunakan studi pustaka penulis dapat memperoleh informasi tentang teknik-teknik penelitian yang diharapkan, sehingga pekerjaan peneliti tidak merupakan duplikasi.

b. Studi lapangan (Field research)

Yaitu peninjauan yang dilakukan langsung oleh penulis pada objek yang akan diteliti dengan tujuan yakni, mencari bahan-bahan sebenarnya, bahan- bahan yang lebih banyak, lebih tepat, lebih *up to date*.

4. Metode Pengumpulan data

a. Metode Observasi

Masalah yang di observasikan oleh peneliti adalah dengan melakukan penelitian terhadap pelayanan BPJS Kesehatan dengan bapak Dr. Cholif Paku Alamsyah, M.Kes sebagai Kepala UPTD Puskesmas dan Bapak Tulus Setiawan selaku Staf Layanan Operasional BPJS Kesehatan pada Puskesmas Cempaka Sungkai Jaya Lampung Utara. Efektivitas dari BPJS masih banyak mendapat kritikan, terutama kurangnya Infrastruktur BPJS. salah satu yang harus dibenahi misalnya kurang baiknya pelayanan puskesmas pada peserta BPJS Kesehatan dalam pemberian obat yang terbatas kepada pasien BPJS.

b. Metode wawancara

Disini peneliti mewawancarai Bapak Tulus Setiawan sebagai Staf Layanan Operasional BPJS di Puskesmas Cempaka Sungkai Jaya Lampung Utara dan pasien bernama Ibu Minah di Puskesmas tersebut, yang berkaitan dengan efektivitas BPJS. Dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden dicatat atau direkam.²¹

c. Metode dokumentasi

Peneliti mendokumentasi observasi dan wawancara Kepala UPTD Puskesmas, Staf Layanan Operasional dan pasien BPJS Puskesmas Cempaka. teknik data yang tidak langsung ditunjukkan pada subjek peneliti, namun dokumen yang digunakan dapat berupa buku harian, laporan notulen rapat yang ada dengan hubungannya dengan penelitian.²²

5. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap objek atau nilai yang akan diteliti dalam populasi dapat berupa orang, lembaga, media dan sebagainya.²³ Populasi digunakan untuk menyebutkan seluruh elemen atau anggota dari seluruh wilayah yang menjadi sasaran penelitian.

²¹Sujarweni V , Wiratna, *Metode Penelitian Lengkap Praktis dan Mudah Dipahami* (Yogyakarta :Pustaka Baru Press, 2014), 31.

²² *Ibid*, 115

²³ Susiadi AS, *Op.Cit*, 81

Dalam skripsi ini populasinya yaitu: penyelenggara bantuan BPJS secara efektif dan pengguna badan penyelenggara jaminan sosial.

b. Sampel

Sampel adalah bagian terkecil dari populasi yang dijadikan objek penelitian. Sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, penentuan sampel dalam teknik ini dengan pertimbangan khusus sehingga layak dijadikan sampel. *Purposive sampling* adalah peneliti menentukan sendiri sampel yang diambil karena ada pertimbangan tertentu, jadi sampel tidak diambil secara acak tetapi ditentukan sendiri oleh peneliti. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain : Kepala UPTD Puskesmas Cempaka, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Bagian Loker, Dokter Umum, Bidan, perawat dan Pasien BPJS Puskesmas Cempaka (18 orang).

6. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumusan-rumusan tertentu, data yang kemudian dilakukan dan diolah, pengolahan data pada umumnya dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Editing, yaitu pengecekan atau pengoreksian data yang telah di kumpulkan, karena kemungkinan data yang masuk atau terkumpul itu tidak logis dan meragukan.
- b. Rekonstruksi data, yaitu menyusun ulang data secara teratur berurutan dan sistematis.

- c. Sistematis data, yaitu menempatkan data menurut kerangka sistematika bahan berdasarkan urutan masalah.

7. Metode analisis data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan data kualitatif dengan teknik berfikir deduktif. Metode berfikir deduktif yaitu menggunakan analisis yang berpijak dari pengertian-pengertian atau fakta-fakta yang bersifat umum, kemudian diteliti dan kemudian hasilnya dapat memecahkan persoalan kasus.²⁴

I. Sistematika Pembahasan

Penulisan laporan penelitian ini terbagi dalam lima bab, meliputi pendahuluan, kajian teori, hasil analisis serta objek penelitian dan penutup.

Berikut adalah penjelasan singkat lima bab tersebut:

1. BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan dan sasaran, pertanyaan penelitian serta sistematika penelitian.

2. BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan teori-teori terkait landasan pelaksanaan penelitian, yaitu teori Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, konsep Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, pendekatan Efektivitas dan teori Masalah.

3. BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

²⁴ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Dan penelitian Hukum*, (Bandung: Citra Aditia Bakti, 2004), 127.

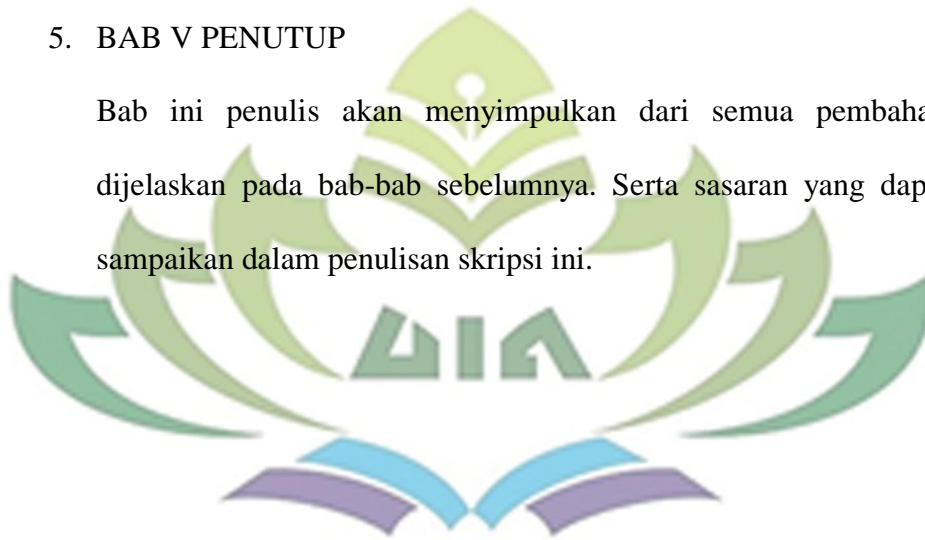
Bab ini menjelaskan gambaran umum, visi dan misi puskesmas cempaka, tugas dan wenang Puskesmas Cempaka dan data pasien BPJS Puskesmas Cempaka.

4. BAB IV ANALISIS PENELITIAN

Bab ini menjelaskan Efektivitas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Perspektif Maslahat.

5. BAB V PENUTUP

Bab ini penulis akan menyimpulkan dari semua pembahasan yang dijelaskan pada bab-bab sebelumnya. Serta sasaran yang dapat penulis sampaikan dalam penulisan skripsi ini.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011

1. Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Istilah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dikenal dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (disingkat UU SJSN). Sesuai dengan ketentuan Pasal 6 ayat (1) UU SJSN, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial harus dibentuk dengan Undang-Undang yang dimaksud adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Dasar Hukum Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan program negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat.

Sebagaimana diamanatkan dalam pasal 28H ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) dan pasal 34 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor X/MPR/2001, presiden ditugaskan untuk membentuk sistem Jaminan Sosial Nasional dalam rangka memberikan perlindungan sosial

bagi masyarakat yang lebih menyeluruh dan terpadu.²⁵ Sebagai mana terkandung dalam Al-Qur'an yang berbunyi Surat Al-Israa Ayat 7

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسْتَوْفُوا وُجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبَرُوا مَا عَلَوْا تَتْبِيرًا ﴿٧﴾

*“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, Maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri, dan apabila datang saat hukuman bagi (kejahatan) yang kedua, (kami datangkan orang-orang lain) untuk menyuramkan muka-muka kamu dan mereka masuk ke dalam mesjid, sebagaimana musuh-musuhmu memasukinya pada kali pertama dan untuk membinasakan sehabis-habisnya apa saja yang mereka kuasai.”*²⁶ (QS. Al-Israa (17) : 7). ”

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS memiliki fungsi sesuai dengan program jaminan sosial yang diselenggarakannya. Pasal 5 ayat (2) UU BPJS secara tegas telah membagi BPJS menjadi 2 (dua), yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Fungsi BPJS Kesehatan adalah untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Fungsi BPJS Ketenagakerjaan adalah untuk menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, program jaminan kematian, program jaminan pensiun, dan jaminan hari tua. Untuk menunjang tugas-tugas yang diberikan melalui ketentuan Pasal 10 UU BPJS, BPJS diberikan wewenang untuk menagih pembayaran iuran, menempatkan dana jaminan sosial untuk investasi jangka pendek dan jangka panjang dengan mempertimbangkan

²⁵ Andika Wijaya, *Hukum Jaminan Sosial Indonesia* (Jakarta Timur: Sinar Grafika, 2018), 26-27

²⁶ Al-Qur'an Surat Al-Israa Ayat 7

aspek likuiditas, solvabilitas, kehati-hatian, keamanan dana, dan yang memadai.

Melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Jaminan sosial nasional membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan mengenai besar pembayaran fasilitas kesehatan yang mengacu pada standar tarif yang ditetapkan oleh pemerintah, membuat atau menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan, mengenakan sanksi administratif kepada peserta atau pemberi kerja yang tidak memenuhi kewajiban, melaporkan pemberi kerja kepada instansi yang berwenang mengenai ketidakpatuhannya dalam membayar iuran atau dalam memenuhi kewajiban lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam rangka penyelenggaraan program jaminan sosial.²⁷

Dalam teori kebijakan pada intinya merupakan keputusan atau pilihan-pilihan tindakan yang secara langsung mengatur pengolahan dan pendistribusian sumberdaya alam, financial dan manusia demi kepentingan publik.²⁸ Makna moderen dari gagasan “kebijakan” dalam bahasa inggris adalah seperangkat aksi atau rencana yang mengandung tujuan politik.²⁹

²⁷ Andika Wijaya, *Hukum Jaminan Sosial Indonesia* (Jakarta Timur: Sinar Grafika, 2018), 33-34

²⁸ Edi Suharto, *“Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik”*. (Bandung: CV Alfabeta, 2008), 3

²⁹ Wayne Parsons, *“Public Policy Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan”*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup 2008), 15

2. Dasar Hukum BPJS

Sistem jaminan sosial nasional merupakan program Negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 28H ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) dan Pasal 34 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Selain itu, dalam ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor X/MPR/2001, Presiden ditugaskan untuk membentuk sistem jaminan sosial nasional dalam rangka memberikan perlindungan sosial bagi masyarakat yang lebih menyeluruh dan terpadu.³⁰

3. Prinsip BPJS

Kesesuaian antara Undang Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) juga terlihat dari rumusan prinsip penyelenggaraan jaminan sosial yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), antara lain dijelaskan sebagai berikut :

- a. Kegotongroyongan, yakni prinsip kebersamaan antar peserta dalam menanggung beban biaya jaminan sosial, yang diwujudkan dengan kewajiban setiap peserta membayar iuran sesuai dengan tingkat gaji, upah, atau penghasilan.

³⁰ Andika Wijaya, "Hukum Jaminan Sosial Indonesia" (Jakarta Timur : Sinar Grafika, 2018),h26-27

- b. Nirlaba, yaitu prinsip pengelolaan usaha yang mengutamakan penggunaan hasil pengembangan dana untuk memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi seluruh peserta.
- c. Keterbukaan, yaitu prinsip mempermudah akses informasi yang lengkap, benar, dan jelas bagi setiap peserta.³¹

4. Prosedur Pengguna BPJS Kesehatan

Untuk berobat menggunakan BPJS Kesehatan ada beberapa prosedur yang harus dipenuhi, antara lain :

- a. Saat pengguna BPJS sakit maka pertama harus berobat ke FASKES 1 (Fasilitas Kesehatan 1) dalam hal ini meliputi Dokter Keluarga / Puskesmas Setempat.
- b. Setelah pasien diperiksa di FASKES 1 dan ternyata masih bisa ditangani disana maka tidak perlu lagi kerumah sakit. Namun jika ternyata kondisi pasien tidak memungkinkan ditangani maka FASKES 1 akan memberikan rujukan kerumah sakit partner BPJS.
- c. Setelah pasien menerima kartu rujukan dari pihak FASKES 1 maka pasien wajib membawa surat rujukan tersebut ke rumah sakit. Tanpa surat rujukan tersebut pasien dianggap berobat secara pribadi tanpa menggunakan BPJS.
- d. Bagi pengguna BPJS bisa langsung berobat kerumah sakit tanpa melalui FASKES 1 atau tanpa surat rujukan jika kondisi darurat.

³¹ *Ibid*, 29-30

Kondisi darurat yang dimaksud kondisi pasien dalam kondisi sakit yang bisa menyebabkan kematian maupun macet.

Bagi pengguna dalam kriteria bukan pasien darurat untuk membawa syarat-syarat saat berobat ke rumah sakit :

- 1) Kartu BPJS Asli beserta fotocopynya
- 2) Fotocopy KTP yang masih berlaku
- 3) Fotocopy KK (Kartu Keluarga)
- 4) Fotocopy surat rujukan dari FASKES 1.³²

5. Konsep Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Status dan kedudukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan sebagai badan hukum publik, BPJS Kesehatan dikelola oleh Direksi dan Dewan Pengawas. Dewan Pengawas melakukan fungsi pengawasan atas pelaksanaan tugas BPJS sebagai institusi. Dalam pelaksanaannya Dewan Pengawas :

- a) Melakukan pengawasan atas kebijakan pengelolaan, dan memberikan saran, nasehat, dan pertimbangan kepada Direksi mengenai kebijakan pengelolaan BPJS Kesehatan.
- b) Melakukan pengawasan, dan memberikan saran, nasihat, dan pertimbangan atas pelaksanaan pengelolaan dan pengembangan Dana Jaminan Sosial oleh Direksi.
- c) Melakukan pengawasan atas kinerja Direksi

³² Wawancara dengan bapak Tulus Kepala Tata Usaha pada tanggal 04 maret 2021

- d) Menyampaikan laporan pengawasan penyelenggaraan Jaminan Sosial sebagai bagian dari satu kesatuan laporan BPJS Kesehatan kepada presiden dengan tembusan kepada Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN).

Badan hukum dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai organisasi atau perkumpulan yang didirikan dengan akta yang otentik dan dalam hukum diperlakukan sebagai orang yang memiliki hak dan kewajiban atau disebut juga dengan subjek hukum. Berdasarkan Pasal 1653 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata disebut mengenai adanya 3 jenis badan hukum, yaitu:

- 1) Yang diadakan oleh kekuasaan atau oleh pemerintah atau Negara. Yang diakui oleh kekuasaan.
- 2) Yang diperkenankan dan yang didirikan dengan tujuan tertentu yang tidak bertentangan dengan Undang-Undang atau kesusilaan biasa juga disebut dengan badan hukum dengan konstruksi keperdataan.

Badan hukum dibedakan atas 4 macam, yaitu:

- a) Lembaga-lembaga Negara yang dibentuk dengan maksud untuk kepentingan umum dapat mempunyai status sebagai badan hukum yang mewakili kepentingan umum dan menjalankan aktivitas di bidang hukum public. Misalnya komisi pemilihan umum yang dalam menjalankan tugasnya menetapkan

keputusan tentang partai politik yang berhak mengikuti pemilihan umum.

- b) Badan hukum yang mewakili kepentingan publik dan menjalankan aktivitas di bidang hukum perdata. Misalnya, Bank Indonesia sebagai bank sentral menurut ketentuan Undang-Undang Dasar 1945 mengadakan dan menandatangani perjanjian jual beli valuta asing dengan badan usaha lain.
- c) Badan hukum yang mewakili kepentingan perdata pendirinya tetapi menjalankan aktivitas di bidang hukum publik. Misalnya, suatu yayasan yang dibentuk oleh pribadi-pribadi para darmawan untuk membantu pemberian bantuan obat-obatan dan fasilitas kesehatan bagi orang miskin atau pegawai negeri sipil golongan I di suatu daerah tertentu.
- d) Badan hukum yang mewakili kepentingan perdata pendirinya dan menjalankan aktivitas di bidang perdata. Misalnya koperasi ataupun perseorangan terbatas yang didirikan oleh pendirinya untuk kepentingan perdata dan menjalankan aktivitas perdagangan yang mendatangkan keuntungan perdata bagi yang bersangkutan.

Badan Hukum ini dibedakan menjadi 2 (dua) jenis, yaitu:

- a) Badan Hukum Privat (*privaatrecht*). Yaitu badan hukum yang didirikan atas dasar hukum perdata atau hukum sipil yang

menyangkut kepentingan orang atau individu-individu yang termasuk dalam badan hukum tersebut.

- b) Badan Hukum Publik (*publiekrecht*). Yaitu badan hukum yang didirikan berdasarkan hukum publik atau orang banyak atau menyangkut kepentingan negara. Badan hukum publik (*publiekrecht*). Merupakan badan hukum yang didirikan berdasarkan hukum publik atau orang banyak atau menyangkut kepentingan negara. Badan hukum ini merupakan badan Negara, mempunyai kekuasaan wilayah, lembaga yang dibentuk oleh yang berkuasa, berdasarkan perundang-undangan yang dijalankan secara fungsional oleh eksekutif/pemerintah/Badan pengurus yang diberikan tugas untuk itu.

6. Landasan Hukum Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Sebagai Badan Hukum Publik

- a. Badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan (BPJS Kesehatan) merupakan salah satu dan hukum publik di Indonesia yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 menyebutkan bahwa BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik dan bertanggung jawab kepada Presiden.

b. Pemilik BPJS Kesehatan sebagai Badan Hukum Publik.

Pada prinsipnya suatu badan hukum publik, pemiliknya adalah orang/lembaga yang menanamkan modal/aset pada badan hukum tersebut. Sumber dana BPJS Kesehatan adalah dari pemerintah dan peserta yang membayar iuran. Jadi pemilik BPJS Kesehatan adalah pemerintah dan peserta program jaminan sosial, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia.

c. Lembaga Non-struktural

Lembaga Non-struktural adalah lembaga yang dibentuk melalui peraturan perundang-undangan tertentu guna menunjang pelaksanaan fungsi Negara dan pemerintah, yang dapat melibatkan unsure-unsur pemerintah, swasta dan masyarakat sipil, serta dibiayai oleh anggaran Negara. Kategori BPJS Kesehatan dalam susunan Lembaga Negara Indonesia. BPJS Kesehatan merupakan salah satu Lembaga Non-Struktural (disingkat LNS) adalah lembaga yang dibentuk melalui peraturan perundang-undangan tertentu guna menunjang pelaksanaan fungsi negara dan pemerintah, yang dapat melibatkan unsure-unsur pemerintah, swasta dan masyarakat sipil, serta dibiayai oleh anggaran negara.

BPJS Kesehatan dalam menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional berhubungan dengan badan hukum publik lainnya (Kementerian/Lembaga). Hubungan kerja tersebut bersifat kemitraan, koordinatif, konsultatif, sinergitas dan joint working. Oleh karenanya,

tidak ada Kementerian/Lembaga yang dapat mengendalikan, mengatur, dan mengintervensi BPJS Kesehatan sebagai Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab kepada presiden sepanjang tidak ada Menteri atau Pejabat lain yang ditunjuk Presiden, sesuai dengan hubungan ketalaksanaan pemerintah.

Direksi BPJS Kesehatan mempunyai kewajiban hukum untuk menyampaikan pelaksanaan program JKN yang dinamakan oleh Undang-Undang SJSN dan Undang-Undang BPJS secara tertulis atau lisan kepada Presiden. Kekuatan Peraturan/Regulasi yang diterbitkan oleh BPJS Kesehatan Sehubungan dengan kedudukan BPJS Kesehatan memiliki kewenangan untuk membuat keputusan atau peraturan yang mengikat orang lain yang tidak tergabung dalam badan hukum tersebut. Hal ini sejalan dengan amanat Pasal 8 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan. Pasal 8 menyebutkan :

- 1) Jenis Peraturan Perundang-Undangan selain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) mencakup peraturan yang ditetapkan oleh Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, Mahkamah Agung, Mahkamah Konstitusi, Badan Pemeriksaan Keuangan, Komisi Yudisial, Bank Indonesia, Menteri, Badan, Lembaga, atau komisi yang setingkat yang dibentuk dengan Undang-Undang, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Gubernur, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah

Kabupaten / Kota, Bupati, / Walikota, Kepala Desa atau yang setingkat.

- 2) Peraturan Perundang-Undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diakui keberadaannya dan mempunyai kekuatan hukum mengikat sepanjang diperintahkan oleh peraturan Perundang-Undangan yang lebih tinggi atau dibentuk berdasarkan kewenangan.³³

Mengacu pada ketentuan dalam Pasal 8 di atas, BPJS Kesehatan memenuhi rumusan ayat (1) dan ayat (2) yakni :

- 1) peraturan BPJS Kesehatan termasuk dalam jenis peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia karena BPJS Kesehatan sebagai penyusun Peraturan merupakan badan yang dibentuk dengan Undang-Undang BPJS.
- 2) Peraturan BPJS Kesehatan diakui keberadaannya dan mempunyai kekuatan hukum yang mengikat karena diperintahkan oleh peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi atau dibentuk berdasarkan kewenangan.³⁴

7. Gambaran Program BPJS Kesehatan

Pembahasan tentang BPJS ini memang sedang marak dibahas dan dibicarakan oleh masyarakat. Program penjaminan kesehatan masyarakat yang berasal dari pemerintah ini memang dinilai oleh banyak pihak bisa memberikan alternatif lain agar masyarakat bisa hidup sehat selalu.

³³ Peraturan Perundang-Undangan Republik Indonesia No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

³⁴ Jimly Asshiddiqie, *"Kedudukan dan Status Kelembagaan BPJS Kesehatan"* (Jakarta : Bpjs Kesehatan 2017), 14

Program ini diluncurkan oleh pemerintah sejak tanggal 1 Januari 2014.³⁵

Yang diharapkan bisa membawa angin segar bagi masyarakat.

8. Ruang Lingkup Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Pasal 6

- a. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf a menyelenggarakan program jaminan kesehatan.
- b. Berfungsi menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, program jaminan kematian, program jaminan pensiun, dan jaminan hari tua.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Pasal 10 dalam melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 BPJS bertugas untuk :

- a. melakukan dan menerima pendaftaran Peserta
- b. memungut dan mengumpulkan iuran dari Peserta dan Pembiaya Kerja
- c. menerima Bantuan Iuran dari Pemerintah
- d. mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan Peserta
- e. mengumpulkan dana mengelola data peserta program Jaminan Sosial
- f. membayarkan manfaat dan membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program Jaminan Sosial
- g. memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program Jaminan Sosial kepada Peserta dan masyarakat.

³⁵ Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang BPJS

dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 BPJS berwenang untuk :

- a. menagih pembayaran Iuran
- b. menempatkan Dana Jaminan Sosial untuk investasi jangka pendek dan jangka panjang dengan mempertimbangkan aspek likuiditas, solvabilitas, kehati-hatian, keamanan dana, dan hasil yang memadai
- c. melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan Jaminan Sosial Kesehatan
- d. membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan mengenai besar pembayaran fasilitas kesehatan yang mengacu pada standar tariff yang ditetapkan oleh pemerintah
- e. membuat atau menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan
- f. mengenakan sanksi administratif kepada peserta atau pemberi kerja yang tidak memenuhi kewajibannya
- g. melaporkan pemberi kerja kepada instansi yang berwenang mengenai ketidakpatuhannya dalam membayar iuran atau dalam memenuhi kewajiban lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan
- h. melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam rangka penyelenggaraan program Jaminan Sosial.³⁶

³⁶ Dinna Wisnu, "*Politik Sistem Jaminan Sosial*" (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Umum 2012), .210-213

B. Pelayanan

1. Pengertian pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang memiliki arti menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Pelayanan memiliki arti yang sangat penting karena pada dasarnya manusia membutuhkan kegiatan pelayanan dari orang lain didalam memenuhi kebutuhan hidup. Seperti yang telah dikemukakan oleh sinambela, “pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kebutuhan semua manusia. Sebagai contoh, dapat dilihat pada proses kelahiran seorang bayi. Ketika seorang bayi lahir, dia akan menangis kerana menghadapi sesuatu yang berbeda ketika ia berada dalam kandungan.

Jeritan bayi tersebut membutuhkan pelayanan dari ibunya. Ketika memperoleh pelayanan (kasih sayang) dari ibunya bayi tersebut akan merasa nyaman dan berhenti untuk menangis, malah sebaliknya ia akan tersenyum bahagia. Proses kelahiran ini menunjukkan betapa pelayanan seorang ibu menyenangkan sangatlah dibutuhkan. Hal senada juga dikemukakan budiman rusli yang berpendapat bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan.³⁷ Pelayanan menurutnya sesuai dengan *life cycle of leadership* (LCTL) bahwa pada awal kehidupan manusia

³⁷ Budimar, rusli, *pelayanan publik di era reformasi*, www.pikiran.rakyat.com, Edisi 7 juni 2004.

(bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.³⁸ Menurut kamus besar Bahasa Indonesia pelayanan didefinisikan sebagai “perihal atau cara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.”³⁹ dan didalam kamus bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan, minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, dan menggunakan.⁴⁰

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia⁴¹ menyatakan pelayanan ialah “usaha melayani kebutuhan orang lain” . pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut menyatakan karakteristik pelayanan adalah sebagai berikut:⁴²

- 1) Pelayanan yang sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.

³⁸Kasmir, Manajemen Perbankan, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010). 22.

³⁹Kamus besar bahasa Indonesia, (KBBI), 5.

⁴⁰ Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), 5

⁴¹Manduh M. Hanafi, MBA, *Analisis Laporan Keuangan*, Edisi Revisi (Yogyakarta: UPP. UMP. YKPN, 2003), 127

⁴²Manawir S. *Analisis Laporan Keuangan*, Edisi Ke-4 (Jogjakarta: BPFE, 2002), 68

- 2) Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- 3) Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu tepat bersamaan.

Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar pemberian pelayanan yang baik. Pengertian lebih luas disampaikan⁴³ bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Karena kepuasan pelangganlah yang menjadi hal dan tujuan utama dalam memberikan pelayanan. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan.⁴⁴ Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang sangat ketat.

Dalam kondisi demikian hanya organisasi yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas akan merebut konsumen potensial, seperti halnya lembaga pemerintah yang semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi. Oleh karena itu, pelayanan aparatur harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma baru global agar pelayanannya mempunyai daya

⁴³ Sutopo, Saryanto, dan Adi, *Pelayanan Prima*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2003).

⁴⁴ H.A Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1997), 17.

saing yang tinggi dalam berbagai aktifitas publik. Untuk itu birokrasi seharusnya menjadi *center of excellence*, pusat keunggulan pemerintahan.⁴⁵

Definisi pelayanan menurut beberapa para ahli diantaranya menurut kotler dalam sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.⁴⁶ Selanjutnya sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.⁴⁷ Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan sendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.⁴⁸

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (dalam Ratminto dan Atik Septi winarsih, 2005) “pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.” Sedangkan definisi pelayanan lebih

⁴⁵ J.B. Kristiandi. *Administrasi dan Manajemen Pembangunan*, (Jakarta: Gramedia, 1996), 4.

⁴⁶ Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: STIA LAN Press, 2000), 8

⁴⁷ *Ibid.*, 6

⁴⁸ Melayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), h. 415.

rinci diberikan oleh Grondroos “suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.”⁴⁹

Selain itu, Moenir dalam buku manajemen pelayanan umum di Indonesia mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.⁵⁰ Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur, atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal ini pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan dan juga keinginan mereka.

Saat seseorang membantu atau menolong orang lain haruslah menolong dengan sepenuh hati agar apa yang dikerjakan menjadi amal dan perbuatan yang di Ridhoi oleh Allah SWT. Patricia Patton, lebih jauh mengemukakan bahwa dalam melakukan pelayanan sepenuh hati terdapat tiga pradikma pengikat yang seyogiannya dipahami oleh aparatur pelayanan. Pradigma tersebut adalah sebagai berikut:⁵¹

⁴⁹ Rominto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 2

⁵⁰ Moenir, A.,S, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (PT. Bumi Aksara: 2006), 27.

⁵¹ Patricia Patton, *EQ: Pelayanan Sepenuh Hati*, Terjemah Hermes, (Jakarta: Pustaka Delaptra, 1998), 1

1) Bagaimana memandang diri sendiri.

Harga diri tidak diukur dengan apa yang dimiliki dan apa pekerjaan seseorang. Misalnya seseorang yang pekerjaannya membungkus makanan, ia tidak merasa rendah karena pekerjaannya itu. Itu karena ia memiliki rasa percaya diri, dan ia juga memiliki kemampuan dalam berhubungan dengan orang lain. Jika kita tidak menganggap diri kita tidak berharga dan mendasarkan citra diri pada seberapa besar materi yang dimiliki bukannya berpikir siapa kita sebenarnya maka sikap ini akan memunculkan perasaan negatif pada diri sendiri.

2) Bagaimana memandang orang lain

Pekerjaan membungkus makanan menghargai orang lain para konsumen dan barang yang dibelinya. Hal ini dapat dilihat dari caranya mengepak makanan dan sikap dalam memperlakukan para konsumennya ia tidak hanya ramah dan profesional, namun jika mampu menjalin hubungan emosional dengan sikap konsumen. Ia mempergunakan makanan sebagai alat untuk belajar lebih banyak tentang kehidupan mereka dan bahkan kadang-kadang ia bertindak sebagai penasehat yang banyak gagasan tentang resep dan gizi. Dari jenis makanan yang mereka pilih, ia semakin mengetahui lebih banyak tentang diri mereka dan bisa menyesuaikan komentarnya dengan minat dan kepribadian para konsumen.

3) Bagaimana memandang pekerjaan

Ketika seseorang di posisikan sebagai pekerja membungkus makanan, disitulah ia harus mamahami posisi jatidirinya. Dan menghargai apa yang sedah menjadi tempat keahliannya. Ia bangga terhadap dirinya sendiri karena selama inibelum pernah barang yang dibungkusnya pecah atau rusak. Disitulah ia menambahkan sentuhan dan perasaan dalam pekerjaannya dengan cara memberikan perhatian kepada konsumen dan cara khusus dalam bergaul dengan dengan mereka seorang individu.

2. Bentuk-Bentuk Pelayanan

Berbicara tentang bentuk-bentuk pelayanan tentu ada pembagian tersendiri, pelayanan dapat dikategorikan ke dalam tiga bentuk di antaranya adalah layanan dengan tulisan, layanan dengan lisan dan yang terakhir adalah layanan dengan perbuatan. Dari ketiga bentuk layanan tersebut dapat diuraikan satu persatu diantaranya:

a. Layanan Dengan Tulisan

Pelayanan tertulis merupakan bentuk pelayanan terpenting dalam menjalankan tugas. Tidak hanya secara kuantitas, tetapi juga perannya. Pada dasarnya layanan menulis sangat efektif karena faktor biaya, terutama layanan jarak jauh. Agar layanan tertulis dapat memenuhi persyaratan target layanan, salah satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan dalam proses penanganan dan penyelesaian masalah.

b. Layanan Dengan Lisan

Layanan dengan lisan adalah bentuk layanan yang paling utama, karena berbicara tentang layanan dengan lisan tentu harus memperhatikan setiap kata-kata yang akan di keluarkan. Layanan lisan yang diberikan oleh pejabat di bidang humas, layanan informasi, dan bidang lainnya, yang tugasnya memberikan penjelasan atau informasi kepada mereka yang membutuhkan dengan kata-kata yang sopan dan santun.

c. Layanan Dengan Perbuatan

layanan kontrak dilakukan oleh sebagian besar kelas menengah dan bawah. Oleh karena itu pengetahuan dan keterampilan profesional seorang petugas sangat menentukan hasil dari perilaku atau pekerjaannya.

3. Pelayanan Dalam Islam

Islam biasanya didefinisikan sebagai berikut: *al-islam wah-yun ilahiyun unzila ila nabiyyi Muhammadin Sallallahu'alaihi wasallam lisa'adati al-dunya wa al-akhirah* (islam adalah agama atau wahyu yang diturunkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai pedoman untuk kebahagiaan hidup manusia didunia dan akhirat). Jadi, istilah islam sendiri adalah wahyu yang diturunkan kepada Nabi Muhammad Saw. Kita percaya bahwa wahyu itu terdiri atas dua macam: wahyu yang berbentuk Al-Quran dan, wahyu yang berbentuk hadist, sunnah nabi Muhammad

saw.⁵² Islam adalah kata bahasa arab yang terambil dari kata *salima* yang berarti selamat, damai, tunduk, pasrah dan berserah diri.⁵³ Objek penyerahan diri ini adalah pencipta seluruh alam semesta, yakni Allah SWT. Dengan demikian, Islam berarti penyerahan diri kepada Allah SWT. sebagaimana tercantum dalam Al-quran surat Ali Imran “*Sesungguhnya agama (yang diridhai) disisi allah swt adalah agama islam.*”

Tegasnya, agama disisi Allah ialah penyerahan diri yang sesungguhnya kepada Allah SWT. Jadi walaupun seseorang mengaku beragama islam, kalau dia tidak menyerah yang sesungguhnya kepada Allah, belumlah dia islam, sebab dia belum menyerah atau tunduk. Menurut Ensiklopedia islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang di kantor kampung Negeri Besar Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan didalam ajaran islam. Dimana islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen merasa kepuasan secara maksimum.⁵⁴

⁵²M. Atho Mudzhar, *Pendekatan Studi Islam Dalam Teori Dan Praktik*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007) Cet. VII, 19.

⁵³Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keuangan*, Edisi Ke-5 (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada), 1

⁵⁴ Muhammad, *Pengantar Akutansi Syaria'ah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 1999), Cet. Ke-1, 96.

4. Konsep-Konsep Pelayanan Dalam Islam

Dalam ajaran agama islam sendiri mempunyai beberapa konsep atau prinsip dalam memberikan pelayanan, adapun konsep pelayanan dalam islam yang bisa dituangkan diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Prinsip Tolong-Menolong (*ta'awun*)

Memberikan pelayanan yang terbaik untuk sesama umat manusia adalah suatu pekerjaan yang sangat mulia dan itu merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang ingin melakukannya. Ajaran islam memang sudah menetapkan agar orang beriman saling tolong menolong atau bantu membantu dalam berbuat kebaikan dan ketakwaan saja, tidak boleh bantu membantu didalam berbuat dosa dan pelanggaran.⁵⁵

Sebagaimana firman Allah Swt dalam Surat Al-Maidah dibawah ini:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ
وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا
وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا تَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ
الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا
عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢١٩﴾

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keredhaan

⁵⁵ Sayyid Qutub, *Tafsir Fi Zilalil Qura'an*, Jilid 2 (Jakarta: Darusy-Syueuq, Bairut, 1992 M, 1412 H), 255

dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, Maka bolehlah berburu. dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya. (Q.S. Al-Maidah (5):2)

Dan juga ada sebuah hadist yang menjelaskan tentang kita harus bersikap tolong menolong di dalam kebaikan. Penjelasan hadits tersebut diantaranya, yang Artinya: “orang yang menunjukkan (sesama) kepada kebaikan, ia bagaikan mengerjakannya.”(Hr. Muslim). Maksud dari hadist diatas adalah di ibaratkan orang berilmu yang membantu orang lain dengan ilmunya, orang kaya membantu dengan kekayaannya. Dan hendaknya kaum muslimin menjadi satu tangan dalam membantu orang yang membutuhkan. Jadi, orang mukmin setelah mengerjakan suatu amal shalih, berkewajiban membatu orang lain dengan ucapan atau dengan tindakan yang memacu semangat orang lain untuk beramal.⁵⁶

b. Prinsip Memberi Kemudahan (*At- Taysir*)

Menyadari sepenuhnya bahwa tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah SWT menurunkan syari’at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (*masyaqah*)

⁵⁶ Taisirul Karimir Rahman, *Tafsir Al-Qurthubi*, (Bandung: Dar Ibn Hazm, 2010), 639.

masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.⁵⁷ Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariat islam menghilangkan sama sekali kesulitan yang mungkin di alami oleh manusia dalam kehidupannya.

Hanya saja diharapkan ketentuan yang tepat dalam syariat islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia. Sebagaimana bunyi sebuah hadits dari anas bin malik Radiyaallahu'anhu, ia berkata: Rasulullah shalallahu'alahi wasallam bersabda yang artinya: "permudahlah dan jangan persulit, berilah buatlah mereka gembira dan jangan buat mereka lari." (Muttafaq'alaih).⁵⁸

c. Prinsip Persamaan (*musawah*)

Persamaan didalam islam disebut *alwusawa* adalah sikap yang memandang seimbang, sejajar, sama rata antar sesama manusia. Dalam demokrasi islam, *almusawa* berhimpitan dengan nilai *assyura* (musyawarah) dan *Al-adalah* (keadilan). Dalam konteks kehidupan sehari-hari dalam bermasyarakat, persamaan merupakan prinsip untuk bersikap tidak diskriminatif terhadap sesama manusia apapun latar belakangnya. Semua manusia dimata Allah adalah sama, dari asal kejadian yang sama yaitu dari tanah dan dari diri yang satu yakni dari adam yang diciptakan dari tanah. Oleh karena itu tidak ada yang harus disombongkan dan juga dibanggakan dari individu satu dengan yang lainnya.

⁵⁷ Husnul Khatimah, *Penerapan Syariat Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), 89.

⁵⁸ Imam Ahmad, Shaheh, *Sanat Shahih Juz 1*, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2006), 12

Didalam islam juga hanya ada dua golongan manusia yang ada didunia ini, golongan yang pertama yaitu orang yang baik bertakwa dan mulia disisi allah. Golongan yang kedua yaitu orang yang durhaka (fajir), ini adalah orang yang celaka dan hina disisi allah. Seperti yang dikatakan dalam sebuah hadist yang Artinya: “sesungguhnya rasulullah S.A.W berkhotbah pada hari kemenangan mereka mekah, Nabi bersabda: “wahai manusia, sesungguhnya allah sungguh-sungguh telah menghapuskan kesombongan jahiliyah dan mangagungkan bapak mereka, maka manusia terbagi menjadi dua golongan: golongan yang bagus, bertaqwa dan mulia disisi allah, dan golongan yang fajir celaka dan hina disisi allah.

Manusia adalah anak turun adam yang diciptakan dari tanah.”⁵⁹ Oleh karena itu tidak layak dan juga tidak pantas seseorang atau satu golongan menyombongkan diri atau menghina yang lain. Sebagaimana firman Allah swt dalam Al-Quran:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۚ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَىٰكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿١٣﴾

“wahai, manusia kami ciptkan kamu dari laki-laki dan juga perempuan dan kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia disisi allah adalah yang paling takwa. Sungguh allah maha mengetahui dan maha mengenal.” (Q.S Al-Hujurat (49): 13).

⁵⁹ Sunan Termidzi, *Kitabul Tafsir*, (Bandung: Titian Hidayah Ilahi, 2004), 334.

Dari terjemahan ayat diatas sudah sangat jelaslah bahwa kita dianjurkan oleh Allah untuk bersosialisasi kepada masyarakat sekeliling kita, tanpa harus membedakan bangsa, agama, suku ataupun dari golongan mana individu tersebut berasal.⁶⁰

d. Prinsip Saling Mencintai (*muhabbah*)

Islam adalah agama yang mengajarkan untuk mencintai dan menyayangi saudara. Rasulullah mengajarkan agar mencintai saudara seperti halnya mencintai diri sendiri. Rasa saling cinta atau mencintai ialah rasa kasih sayang yang muncul dari lubuk hati yang paling dalam untuk rela berkorban, tanpa mengharapkan imbalan apapun. Contoh sederhana yang bisa diambil dalam kehidupan sehari-hari. Seorang karyawan yang memberikan pelayanan kepada orang lain (pelanggan) dengan memperlakukan orang tersebut dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri. Sebagaimana yang telah dijelaskan didalam Al-Quran yang berbunyi:

الْأَخْلَاءُ يَوْمَئِذٍ بَعْضُهُمْ لِبَعْضٍ عَدُوٌّ إِلَّا الْمُتَّقِينَ ﴿٦٧﴾

“orang-orang yang (semasa didunia) saling mencintai pada hari itu sabagiannya menjadi musuh bagi sebagian yang lain kecuali orang-orang yang bertakwa. (QS. Az-zukhruf (43): 67)

Didalam sebuah hadits yang diriwayatkan oleh al-bukhari dan muslim dijelaskan bahwa Rasulullah SAW berkata: “tidak beriman salah seorang dari kamu sampai mencintai saudaranya seperti ia

⁶⁰Harun Nasution dan Bahtiar Effendi, *Hak Asasi Manusia Dalam Islam*, (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 1987), 124.

mencintai dirinya sendiri.” (HR: bukhari dan musim). Inti dari hadits ini adalah “perlakukan saudara anda seperti anda memperlakukan diri sendiri.”⁶¹

e. Prinsip Lemah Lembut (*Al-Lain*)

Prinsip ini sebagaimana diterangkan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan Muslim dari Jabir bin Abdullah bahwa nabi bersabda: *“barang siapa yang tidak memiliki sifat lembut, maka tidak akan pernah mendapatkan kebaikan.”* Untuk melakukan sifat lemah lembut juga sudah dijelaskan didalam Al-Quran, dalam surat Ali Imron ayat 159 yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ
فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

“maka disebabkan dari rahmad allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tuntunlah mereka manjauh diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepadanya.” (Q.S. Ali Imron (3):159)

Dimaksud dengan bersikap keras disini adalah bertutur kata yang kasar.⁶² Al-hasan mengatakan, “berlaku lemah lembut inilah akhlaq Muhammad shallallahu alaihi wasallam yang dimana beliau yang

⁶¹ Muhammad Utsman, *Ilmu Jiwa Dalam Al-Quran*, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2006), 126.

⁶² Ibnu Katsir, *Muasasah Qurthubah Tafsir Al-A'zhim*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002), 233

diutus dengan membawa akhlaq yang mulia ini.⁶³ Artinya kita selaku umatnya harus selalu mengikuti apa yang menjadi perintah dan juga larangan dari baginda kita Nabi Muhammad shallallahu alaihi wasallam. Terlebih lagi ajaran beliau yang menyeru untuk berperilaku yang baik dan lemah lembut, yang sudah beliau ajarkan baik dengan perbuatan, perkataan dan tingkah laku. Melihat dari penjelasan dalil di atas, untuk memberikan pemahaman yang mudah Ibnu Katsir, juga menyatakan bahwa maksud dari ayat tersebut adalah jika bahasamu buruk dan kasar hati kepada mereka, niscaya mereka menjauhkan diri dan meninggalkanmu.⁶⁴

f. Prinsip Kekeluargaan (*Ukhuwah*)

Banyak didalam Al-Quran maupun didalam Hadits yang menjelaskan tentang kekeluargaan, ukhuwah yang secara jelas dinyatakan dalam Al-Quran adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang bukan jalinannya bukan karena agama. Ini telah tercermin jelas didalam firman Allah, surat Al-Hujurat ayat 10 yang berbunyi:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلَحُوا بَيْنَ أَخَوِيكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴿١٠﴾

“orang-orang yang beriman itu sesungguhnya bersaudara. Sebab itu damaikanlah (perbaiki hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapatkan rahmat.” (Q.S. Al-Hujurat (49):10)

⁶³ Ibid

⁶⁴ Ismail Ibnu Katsir, *Tafsir Al-Quran Al-Azim*, Jilid 1, (Beirut; Dar Al-Kutubal-Ilmiyyah, 1999), 400.

Secara majasi kata ukhuwah (persaudaraan) mencakup persamaan salah satu unsure seperti suku, agama, profesi, dan perasaan. Sehingga di dalam al-quran dijelaskan bahwa ukhuwah adalah persaudaraan seagama islam, dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama.⁶⁵ Disebuah hadits juga di sebutkan yang artinya: “seorang muslim adalah saudara orang muslim lainnya. Ia tidak boleh menzalimi dan tidak boleh membiarkanya di ganggu orang lain (bahkan iya wajib menolong dan membela).”⁶⁶

5. Etika Pelayanan Dalam Islam

Islam sendiri adalah agama yang damai, banyak ajaran-ajaran yang menuntun umatnya menuju kehidupan yang bahagia dunia dan akhirat. Dalam hal kecilpun islam mengajarkan sesuatu yang menunjukkan kerukunan dalam bersama. Dalam agama islam sendiri contoh kecil yang bisa diberikan adalah dalam memberikan pelayanan yang dimana harus mempunyai etika yang telah di ajarkan oleh baginda Nabi Muhammad shallallahu alaihi wasallam. adapun budaya kerja dalam islam yang mengacu kepada sifat-sifat nabi adalah kesuksesan Nabi Muhammad SAW berbisnis dalam arti (melayani pembeli) dilandasi oleh:⁶⁷

⁶⁵ Muhammad Quraish Shihab, Wawasan Al-Qur'an: *Tafsir Maudhu'l Atas Berbagai Persoalan Umat*, (Bandung: Mizan, 1996), 486.

⁶⁶ Endang Soetari, *Ilmu Hadits Dan Kajian Diriwayah Dan Diriyah*, (Bandung: Mimbar Pustaka, 2000), 140.

⁶⁷ Didin Hafihuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), Cet. Ke-1, 71

a. Fathonah

Berarti cerdas atau pandai, mengerti, memahami, dan menaati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajiban. Fathonah ini adalah sikap yang didasarkan pada Nabi Muhammad Saw dalam perantaraan beliau berbisnis. Sifat Fathonah sendiri banyak sekali artinya ada berpendapat bahwa Fathonah itu bijaksana dan cerdas, Namun pada hakikatnya adalah sama. Nabi Muhammad Saw sendiri dalam mempraktekkan sifat ini melalui berbisnis yang secara tidak langsung mengajarkan dengan ummatnya.

b. Shiddiq

Artinya memiliki sifat kejujuran, dan selalu melandasi ucapan, keyakinan dan perbuatan berdasarkan ajaran islam. Dalam dunia kerja dan usaha, kejujuran ditampilkan dengan kesungguhan dan ketepatan, janji, dan pelayanan. Jujur juga dapat diartikan sebagai suatu sikap yang lurus hati, menyatakan sesuatu yang sebenar-benarnya tanpa ada kebohongan, artinya berkata dengan fakta dan realita yang sesungguhnya. banyak sekali dalil yang menjelaskan tentang harus berperilaku Shiddiq (jujur) yang mengarahkan untuk hidup damai. Jujur sendiri sebenarnya membawa pada kebaikan dan kebaikan sendiri membawa manusia ke surga.

c. Amanah (tanggung jawab)

Mengutip dari kisah baginda Nabi Muhammad Saw, sejak kecil Rasulullah Saw sudah memiliki sifat amanah, bahkan dia dijuluki oleh

masyarakat dengan Al-amin yang artinya dapat dipercaya. Sebagaimana Firman Allah SWT dalam surat Al-Araf di bawah ini:

“aku menyampaikan amanat-amanat tuhanku kepadamu dan aku hanyalah pemberi nasehat yang terpercaya bagimu.” Amanah berarti memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban, artinya benar-benaar bisa dipercaya. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan ihsan (berbuat yang baik) dalam segala hal.

Seorang muslim yang telah memiliki sifat profesional haruslah memiliki sifat yang amanah, yakni percaya dan bertanggung jawab. Rasulullah Saw memerintahkan setiap muslim untuk selalu menjaga amanah yang diberikan kepadanya. *“tunaikanlah amanat terhadap orang mengamanatimu dan janganlah berkhianat terhadap orang yang mengkhianatimu.”* (HR. Ahmad dan Abu Daud).

d. Tabligh

Artinya menyampaikan, Yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, mengajak sekaligus memberikan contoh kepada pihak lain yang melaksanakan ketentuan-ketentuan ajaran islam. Tabligh yang disampaikan dengan hikmat, sabar, argumentative dan persuasive akan membutuhkan hubungan kemanusiaan yang semakin solid dan kuat. Lawan dari “tabligh” sendiri adalah “kimat” yang artinya menyembunyikan. Ini berarti Rosulullah Saw tidak pernah menyembunyikan pengetahuan dan kebenaran yang Allah berikan

adapun orang lain sampaikan kepada beliau. Sebagaimana yang dijelaskan dalam sebuah ayat Al-Quran dibawah ini: *“wahai Rasul, sampaikanlah apa yang diturunkan tuhanmu kepadamu. Jika engkau tidak lakukan, (apa yang diperintahkan itu) berarti engkau tidak menyampaikan amanatnya. dan Allah memelihara engkau dari (gangguan) manusia. Sungguh, Allah tidak memberi petunjuk kepada orang-orang kafir. (Q.S. Al-Mai’dah (5):67).*

Sudah jelas dari penjelasan ayat diatas, bahwa Allah SWT mengutus Nabi Muhammad Saw agar untuk menyampaikan apa yang Allah SWT perintahkan atau yang Allah SWT turunkan kepada beliau. dan jika Rasul tidak menyampaikan itu kepada umatnya berarti Rasul tidak amanah. dan Allah SWT senantiasa melindungi atau memelihara Rasul dari gangguan orang lain. dan Allah SWT sendiri tidak akan member petunjuk kepada orang-orang kafir.

e. Istiqomah

Berarti konsisten dalam iman dan nilai-nilai yang baik meskipun menghadapi berbagai godaan dan tantangan. Istiqamah dalam kebaikan ditampilkan dalam keteguhan, kesabaran, keuletan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal. dijelaskan juga dalam sebuah firman Allah SWT dibawah ini adalah sebagai berikut: *“sesungguhnya orang-orang yang berkata, “tuhan kami adalah Allah” kemudian mereka meneguhkan pendirian mereka maka malaikat-malaikat akan turun kepada mereka (dengan berkata), “janganlah kamu merasa takut*

dan janganlah kamu bersedih hati; dan bergembiralah kamu (memperoleh) surga yang telah dijanjikan kepadamu.” Kamilah pelindung-pelindungmu dalam kehidupan dunia dan akhirat, di dalamnya (surga) kamu memperoleh apa yang kamu inginkan dan memperoleh apa yang kamu minta. (Q.S. fushhilat; (41):30-31).

Al-Maraghi, juga berpendapat atau memberikan pernyataan tentang Istiqomah adalah kestabilan dalam melakukan ketaatan baik yang menyangkut I'tikad perkataan maupun perbuatan, maka turun kepada mereka malaikat dari sisi Allah SWT dengan membawa kabar gembira, berupa diperolehnya kemanfaatan atau dihilangkannya kesedihan.⁶⁸ Melihat dari penjelasan dalil di atas ataupun pendapat dari Al-Maraghi ketika seseorang bersungguh-sungguh dalam melakukan sesuatu hal, Baik itu berupa ucapan perkataan juga perbuatan dan mereka meneguhkan pendirian mereka maka malaikat akan turun untuk mereka. Dan sebagai hasil dari keistiqomah mereka Allah sudah menjanjikan surga untuk mereka.

6. Karakteristik Pelayanan Dalam Islam

a. Jujur

Jujur atau kejujuran berarti apa yang dikatakan seseorang sesuai dengan hati nuraninya. Jujur berarti seseorang bersih hatinya dari perbuatan-perbuatan yang dilarang oleh agama dan hukum. Jujur berarti juga menepati janji atau menepati kesanggupan, baik yang telah

⁶⁸Ahmad Mustafa Al-Maraghi, *Tafsir Al-Maraghi*, (Bairut: Dar Al-Fikr, 1970), Juz 24, 128-129.

terlahir dalam kata-kata maupun yang masih didalam hati (niat). Jadi orang yang tidak menepati niatnya berarti mendustai dirinya sendiri. Apabila niat tadi sudah terlahir dalam kata-kata, padahal tidak ditepati maka kebohongan nya disaksikan orang lain. Pada hakikatnya jujur atau kejujuran ditandai oleh kesadaran moral yang tinggi, kesadaran pengakuan akan adanya hak dan kewajiban serta adanya rasa takut terhadap dosa kepada tuhan.⁶⁹

Kejujuran juga merupakan perilaku yang sangat mulia, oleh karena itulah semua agama pasti mengajarkan umatnya untuk selalu berperilaku jujur di setiap perkataan ataupun perbuatan. Dalam agama islam sendiri Allah ta'ala telah memerintahkan umatnya agar selalu bersikap jujur. Selain itu juga Rosulullah SAW juga menekankan bahwa kejujuran dapat membawa kebaikan dan memberikan ketenangan jiwa. ada beberapa dalil dalam Al-Quran dan Hadits tentang kejujuran diantaranya adalah sebagai berikut: *“wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada allah dan bersamalah kamu dengan orang-orang yang benar (jujur).”*

(Q.S. At-Taubah (9):119) *“apabila kamu berbicara, berbicaralah sejujurnya, sekalipun dia kerabat (mu) dan penuhilah janji Allah. Demikianlah dia memerintahkan kepadamu agar kamu ingat.”* (Q.S. Al-An'am (6):152) Dalam hadis juga dijelaskan yang artinya: *“hendaklah kalian senantiasa berlaku jujur, karena*

⁶⁹Ruhiman Notowidagdo, *Ilmu Budaya Dasar Berdasarkan Al-Quran dan Hadits*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1996), 135-136

sesungguhnya kejujuran akan mengantarkan kepada kebaikan dan sesungguhnya kebaikan akan mengantarkan pada surga. Jika seseorang senantiasa selalu berlaku jujur dan berusaha untuk jujur, maka dia akan dicatat di sisi Allah sebagai orang yang jujur. Berhati-hatilah kalian dari perbuatan dusta, karena sesungguhnya dusta akan mengantarkan kepada kejahatan akan mengantar pada neraka. Jika seseorang sukanya berdusta dan berupaya untuk berdusta, maka ia akan di catat di sisi Allah sebagai pendusta.” (HR. Muslim No. 2607)

b. Sabar

Sesungguhnya kata sabar berulang-ulang dalam Al-Quran dan hadits-hadits Rosulullah, dan senantiasa mengingatkan manusia antara satu dengan yang lain. Sabar ini memiliki makna yang demikian penting, sehingga sampai pada salah satu sifat yang empat, yang menjadi manusia dapat terhindar dari kerugian.

Allah berfirman yang artinya:

وَالْعَصْرِ ﴿١﴾ إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ ﴿٢﴾ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَّصَوْا بِالصَّبْرِ ﴿٣﴾

“demi masa, sesungguhnya manusia itu benar-benar berada dalam kerugian, kecuali orang-orang yang beriman dan orang yang mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati supaya menaati kebenaran dan nasihat menasihati supaya menetapi kesabaran.” (Q.S. Al-Ashr (103): 1-3).

Allah SWT menegaskan bahwa, manusia akan senantiasa berada dalam kerugian kecuali mereka yang melakukan empat perkara: iman

kepada Allah, melakukan amal saleh, saling menasehati untuk menaati kebenaran dan saling menasehati dengan kesabaran.⁷⁰ Sesungguhnya kata sabar sangatlah mudah untuk di ucapkan namun sulit untuk menjalankannya. Apalagi kaitanya dengan sabar dalam memberikan pelayanan.

c. Ikhlas

Sesungguhnya ikhlas itu adalah salah satu rukun dari rukun-rukun diterimanya amal. Seperti yang sudah di ketahui bahwa, pekerjaan apapun tidak akan pernah diterima disisi Allah Swt kecuali dengan ikhlas dan niat yang benar sesuai dengan sunnah dan syariat. Dengan ikhlas, maka akan terealisasi kebenaran batin. Telah disebutkan dalam sabdanya: “sesungguhnya pekerjaan-pekerjaan itu sangat tergantung dengan niat.”⁷¹ Dan juga Allah SWT telah memberikan rambu-rambu kepada kita untuk senantiasa ikhlas dalam beramal. Berikut ini ada ayat Al-Quran yang membahas tentang ikhlas: *“maka sembahlah Allah dengan tulus Ikhlas beragama pada-nya, meskipun orang-orang kafir tidak menyukainya.”* (Q.S Ghafir: (40):14)

Dalam hadits Abu Hurairah Radiallahuanhum, ia berkata: Rasulullah Saw pernah bersabda, “sesungguhnya allah tidak melihat (menilai) bentuk tubuhmu dan tidak pula menilai kebagusan wajahmu, tetapi Allah melihat (menilai) keikhlasan hatimu.” (HR. Muslim).

⁷⁰ Ali Muhammad Ash-Shalabi, *Fikih Kemenangan dan Kejayaan Meretas Jalan Kebangkitan Umat Islam*, (Jakarta Timur: Pustaka Al-Kautsar, 2006), 302.

⁷¹*Ibid*, 304

Sudah jelas bahwa segala sesuatu yang dikerjakan dengan ikhlas sangatlah disukai oleh Allah SWT. dan jangan sesekali kita melakukan sesuatu tanpa di dasari sifat ikhlas Allah SWT sangat tidak menyukai hal tersebut.

d. Bertanggung Jawab

Tanggung jawab sebenarnya senapas dengan amanah, untuk menumbuh kembangkan para karyawan yang amanah ditumbuhkan pradikma, sikap mental dan cara berpola fikir didalam kalbu para karyawan itu, sikap tersebut sering juga disebut sebagai taqwa, takwa merupakan bentuk tanggung jawab yang dilaksanakan dengan penuh rasa cinta dengan menunjukkan amal prestatif di bawah semangat pengharapan ridho allah swt, sehingga kita sadar bahwa dengan taqwa, berarti ada semacam keinginan dalam hati yang mendorong pembuktian atau menunaikan amanah sebagai rasa tanggung jawab yang mendalam atas kewajiban-kewajiban kita sebagai hamba allah.⁷²

Kaitannya dengan pelayanan disini adalah semua yang namanya aparat pemerintah baik itu pangkat nya tinggi sampai kepangkat yang paling rendah yang namanya mengembangkan amanat atau tanggung jawab itu harus benar-benar dikerjakan sesuai dengan ketentuan yang ada. Sebuah dalil yang membahas tentang bertanggung jawab antara lain: “dan tuhanmu tidak akan membinasa negeri-negeri secara zalim, selama penduduknya orang-orang yang berbuat kebaikan. Dan

⁷² Buchori Alma, *Dasar-Dasar Etika Bisnis*, (Bandung: Cv Alfabeta, 2003), Cet, Ke-3,

jika tuhanmu menghendaki, tentu dia jadikan manusua umat yang satu, tetapi mereka senantiasa berselisih (pendapat). Kecuali orang-orang yang diberi rahmat oleh tuhanmu. Dan untuk itulah Allah menciptakan mereka kalimat (putusan) tuhanmu telah tetap: aku akan pasti memenuhi neraka jahannam dengan jin dan manusia (yang durhaka) semuanya.”⁷³

Dalam hadist juga ada yang membahas tentang sikap bertanggung jawab, hadist yang diriwayatkan oleh Bukhari pada kalimat seperti yang ada di bawah ini yang artinya: “setiap dari kalian adalah pemimpin, dan tiap-tiap pemimpin akan dimintai pertanggung jawaban.”⁷⁴

e. Disiplin

Disiplin adalah suatu sikap yang selalu menepati janji, sehingga orang lain itu akan percaya. Sebenarnya asal mula kata disiplin itu dari bahasa latin *Discere* yang berarti belajar. Dari kata inilah muncul kata *Disciplina* yang berartikan pengajaran atau pelatihan. Sedangkan dalam bahasa inggrisnya sendiri adalah “disciple” yang berarti pengikut atau murid. Disiplin itu sendiri adalah masalah kebiasaan, setiap tindakan yang berulang pada tempat dan waktu yang sama. Suatu kebiasaan positif yang dipupuk dan terus ditingkatkan dari waktu ke waktu. Disiplin yang sejati tidak dibentuk dalam waktu yang

⁷³Dapartemen Agama RI, Al-Quran dan Terjemahnya, Surah Hud Ayat 117-119 (Jakarta: Cordoba, 2016), 134-135.

⁷⁴Ahmad Sunarta dan Syamsuddin Noor, *Himpunan Hadits Shahih Bukhari*, (Jakarta: An-Nur, 2009), 103.

singkat misalnya satu atau dua tahun saja, akan tetapi merupakan bentuk kebiasaan yang dibawa dari kecil hingga besar.

Kemudian perilaku tersebut dipertahankan sampai kapan pun hingga memetik hasilnya.⁷⁵ Disiplin telah menjadi suatu ilmu yang di ajarkan dalam ajaran agama islam disiplin sangat diperlukan dalam kehidupan sehari-hari, apalagi sikap tersebut sayang berpengaruh besar dalam menentukan kesuksesan kita dimasa mendatang. Islam sendiri telah mengajarkan bahwa menghargai waktu lebih utama sebagaimana firman Allah SWT dibawah ini: *“Demi masa, sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat supaya menetapi kesabaran.”* (Q.S. Al-Ashar:103).

Dalam hadist juga ada yang menjelaskan tentang kedisiplinan, dari Ibnu Umar Radhiallahu Anhuma, ia berkata “Rasulullah Shallallahu Alaihi Wasallam memegang pundakku, lalu bersabda: jadilah engkau di dunia ini seakan-akan sebagai orang asing atau pengembara. Lalu Ibnu Umar Radhiallahu Anhuma berkata: *“jika engkau di waktu sore, maka janganlah engkau menunggu pagi dan jika engkau di waktu pagi, maka janganlah menunggu sore, dan pergunakanlah waktu sehatmu sebelum kamu sakit dan waktu hidupmu sebelum kamu mati.”* (HR. Bukhari, Kitab Ar-Riqaq).

⁷⁵ Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islam*, (Jakarta: Gema Insane Press, 2002), Cet, Ke-2, 56

Jadi didalam hadits diatas mengajarkan kepada kita bahwa dalam hidup ini kita harus menjadi manusia yang disiplin. Oleh karena itu, kita sering mendapatkan banyak ayat Al- Quran yang menjelaskan tentang disiplin, yang salah satunya surah Al-Ashar, yang kemudian di perjelaskan lagi oleh hadits ini guna memberikan pemahaman yang mendalam.

f. Tidak Menipu

Menipu adalah suatu kebohongan yang dibuat oleh seseorang untuk meraih keuntungan untuk dirinya sendiri atau pribadi yang merugikan orang lain. Islam sendiri tidak mengajarkan hal ini, dan allah sangat benci orang yang memiliki sifat seperti ini. Malah sebaliknya islam sendiri mengajarkan agar manusia tidak berlaku tidak menipu. Tidak menipu artinya perkataan atau perbuatan yang baik yang disampaikan sesuai dengan kenyataan dan fakta yang ada, yang sering kita lakukan dalam kehidupan sehari-harinya. Perbuatan menipu sendiri termasuk perbuatan dosa yang besar, yang dimana sangat dilarang oleh Allah SWT.

Ada sebuah hadist yang menyingkung tentang larangan untuk tidak menipu, yang dimana dalam sebuah kisah percakapan nabi dengan salah seorang pedagang yang berjualan makanan yang basah terkena hujan akan tetapi tidak ditunjukkan ke pembeli melainkan menyimpannya (diam-diam). Lalu Rosullullah SAW bersabda yang artinya: “kenapa engkau tidak meletakkannya di atas agar bisa dilihat

oleh pembeli? Barang siapa yang menipu, ia bukan termasuk golonganku.” (Hadits Riwayat Muslim dan Turmudzi).

g. Menepati Janji

Islam adalah agama yang damai, Dalam islam sendiri memiliki dua perilaku yang di contohkan atau yang diajarkan oleh Nabi Muhammad Saw kita yaitu perilaku jujur dan perilaku menepati janji, jadi dua perilaku ini saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya. Akan tetapi konteks pembahasannya di sini adalah menepati janji, janji adalah sebuah ucapan seseorang kepada orang lain yang menyatakan kesediaan atau kesanggupan dalam berbuat sesuatu. Dalam ajaran islam sendiri ketika orang sudah berjanji ia harus menepatinya, ketika seseorang ingkar kepada janjinya akan terhitung hutang untuk dirinya sendiri sampai diakhirat.

Menepati janji sendiri adalah sebuah sikap kita memuliakan, menghormati, dan menghargai sesama manusia. Ketikan seseorang selalu menepati janji akan mudah untuknya menjalin hubungan silaturahmi kepada orang lain. Dalam kehidupan ini, manusia selaku terikat oleh pergaulan antara orang satu dengan yang lainnya. Dengan kata lain manusia selalu membutuhkan orang lain. Pergaulan harus dilandasi dengan akhlak yang mulia. Semakin mulia akhlak seseorang, maka semakin besar pula kehormatan dan kewibawaannya didalam lingkungan masyarakat setempat. Disinggung juga dalam sebuah hadits Nabi yang diriwayatkan dari abu hurairah R.a berkata,

Rasulullah Saw bersabda yang artinya: *“sesungguhnya yang terbaik diantara kamu adalah sikap yang paling baik menunaikan janji.”*

Setiap seorang mukmin diwajibkan menunaikan janji dengan sebaik-baiknya. Allah SWT telah mengancam orang-orang yang melanggar janji dengan azab yang pedih. Yang lebih jelasnya, dijelaskan didalam firman Allah SWT dalam Al-Quran:


إِنَّ الَّذِينَ يَشْتَرُونَ بِعَهْدِ اللَّهِ وَأَيْمَانِهِمْ ثَمَنًا قَلِيلًا أُولَٰئِكَ لَا خَلَاقَ لَهُمْ فِي
الْآخِرَةِ وَلَا يُكَلِّمُهُمُ اللَّهُ وَلَا يَنْظُرُ إِلَيْهِمْ يَوْمَ الْقِيَمَةِ وَلَا
يُزَكِّيهِمْ وَلَهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ

“sesungguhnya orang-orang yang menukar janji (nya dengan) Allah dan sumpah-sumpah mereka dengan harga yang sedikit, mereka tidak mendapatkan bahagian (pahala) di akhirat, dan Allah tidak akan berkata-kata dengan mereka dan tidak akan melihat kepada mereka pada hari kiamat dan tidak (pula) akan mensucikan mereka. Bagi mereka azab yang pedih.” (Q.S Ali-Imran (3):77).

Sementara itu kebiasaan ingkar janji sendiri termasuk salah satu dari tanda-tanda kemunafikan. Sebagaimana hadits lain yang menjelaskan tentang sifat orang yang munafik, Rosullullah SAW bersabda yang artinya: *“tanda-tanda orang yang munafik itu ada tiga, apabila berkata ia berdusta, apabila ia berjanji tidak ditepati atau ingkar, dan apabila ia dipercaya berkhianat.” (HR. Bukhari dan Muslim).*

h. Melayani Dengan Rendah Hati

Kerendahan hati sejatinya bukanlah sikap merendahkan diri sendiri, melainkan tidak selalu memusatkan perhatian pada diri sendiri. Akan tetapi kita selalu memusatkan perhatian kita kepada masyarakat dalam melayani keluhan kesah masyarakat alami, dari masalah yang ada kita bisa membantu masyarakat yang sedang mendapatkan masalah dengan cara membantunya. Kita harus ikhlas dalam menjalankan tugas yang sedang kita jalani dalam mengemban amanah untuk menyelesaikan masalah masyarakat kita harus konsisten dan sabar dalam menjalankannya. Semua manusia sama statusnya di hadapan Allah, hanyalah ketakwaan yang membedakan antara satu dengan yang lain. Sebagaimana dijelaskan dalam sebuah dalil Allah SWT dalam Al-Quran yang berbunyi:


 وَأَخْفِضْ جَنَاحَكَ لِمَنِ اتَّبَعَكَ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ

“Dan bersikap rendah hatilah kamu terhadap orang-orang beriman yang mengikutimu.” (Q.S. As-Syuara (26):215).

Sikap melayani dengan rendah hati atau tawadu sendiri juga di jelaskan oleh sebuah hadits Nabi Saw, bersabda: “siapa yang tawadhu karena Allah, maka Allah akan mengangkat (derajadnya) baik didunia maupun di akhirat. Dan siapa yang sombong maka allah akan merendahkannya.” Hadits ini diriwayatkan oleh Imam Ibnu Mandah dan Imam Abu Nu’aim dari sahabat Aus bin Khauli r.a.

i. Tidak Melupakan Akhirat

Karakteristik yang satu ini, adalah tidak melupakan akhirat hal ini yang harus diperhatikan oleh pegawai atau karyawan dikantor. hal utama yang wajib untuk dipatuhi adalah menjaga sholat. Sebagaimana yang telah di jelaskan didalam salah satu hadits yang berbunyi “sholat itu adalah tiang agama (Islam), maka barangsiapa yang mendirikan agama sesungguhnya iya telah mendirikan agama, dan sebaliknya barang siapa yang meninggalkannya (Sholat), maka sesungguhnya ia telah merubuhkan agama.”

Pada dasarnya, sholat adalah satu hal yang utama harus dilakukan oleh seorang muslim. Sesibuk apapun pekerjaan yang ada dikantor pegawai atau karyawan harus meninggalkan pekerjaan nya sejenak saat azan berkumandang. Agar dunia dapat akhirat pun juga dapat, jangan sampai semata-mata mengejar dunia dan melupakan akhirat.

C. Teori Maslahat

1. Pengertian Maslahat

Maslahat secara etimologi adalah berasal dari akar kata tunggal *Al-Mashalih* sama artinya dengan *Al-shalah*, yaitu mendatangkan kebaikan (Ibn Manzhur Al-Afriqi Al-Misri). Terkadang dipakai istilah lain yaitu *Al-Istishlah* yang berarti mencari kebaikan (Muhammad Murtadha Al-Zubaidi). Sering pula kata maslahat atau *istishlah* ini diidentikkan dengan *Al-Munasib*, yang berarti hal-hal yang cocok, sesuai dan tepat penggunaannya (Judah Hilal). Dari penegertian-pengertian tersebut dapat

ditegaskan bahwa setiap sesuatu apa saja yang mengandung manfaat di dalamnya baik itu untuk meraih kemanfaatan ataupun untuk menolak untuk kemudharatan, maka hal itu disebut dengan mashlahat.

Sedangkan pengertian mashlahat secara terminology adalah banyak dikemukakan oleh para pakar metodologi hukum islam. Al-Ghazali mendefinisikan bahwa mashlahat pada prinsipnya adalah ungkapan untuk meraih kemanfaatan dan menolak kemudharatan. Mashlahata yang dimaksud pada definisi ini adalah memelihara maksud-maksud syara' yaitu memelihara agama, jiwa, akal, keturunan dan harta. Jadi segala sesuatu yang dapat menjamin terpeliharanya lima perkara tersebut, itulah mashlahat, dan menyia-nyiakannya berarti mafsadat serta menjauhkan segala rintangan. Al-Khawarizmi mendefinisikan mashlahat yaitu memelihara maksud-maksud syara' dengan menolak kemaafsadatan dari manusia.

Definisi ini tampak agak sempit dibandingkan dengan definisi dari Al-Ghazali, Karena terbatas pada pemeliharaan maksud-maksud syara' dengan menolak kemaafsadatan semata. Al-Thufi definisi mashlahat dibatasi dengan berdasarkan tradisi, yaitu sarana yang menyebabkan adanya mashlahat dan manfaat, seperti perdagangan merupakan sarana untuk mendapatkan keuntungan. Juga dibatasi dengan berdasarkan syara' yaitu sesuatu yang menjadi penyebab untuk sampai pada maksud syara' baik

berupa ibadah maupun adat (Mushtafa Zaid). Definisi ini dapat dimengerti bahwa Thufi ternyata membedakan mashlahat dari segi tujuannya.⁷⁶

Mashlahat adalah tujuan akhir dari syariat dan pewahyuan dan pembentukan syariat (*tasyri*) dalam islam. Setiap teks wahyu mempunyai keterkaitan (relasi) bahkan interrelasi dengan kemashlahatan umat manusia. Dalam terminology dari ilmu ushul fiqh (*Islamic jurisprudence*), merupakan akhir dari seluruh proses pembuatan syariat disebut *maqasid al-syari'ah*. Yakni tujuan disyariatkannya ajaran agama.⁷⁷

Mashlahat bertujuan untuk kemashlahatan manusia, dan ada kemashlahatan yang berorientasi syara' baik berupa ibadah maupun adat. Dari beberapa definisi tersebut di atas dapat ditegaskan bahwa secara redaksional terdapat perbedaan tetapi secara substansial adalah sama, yaitu bahwa yang dimaksud dengan mashlahatan adalah suatu sarana untuk menetapkan hal-hal yang berkaitan dengan kepentingan manusia, yang bersendikan azaz menarik manfaat dan menolak kemafsadatan. Kepentingan-kepentingan manusia itu ada yang bersifat primer (*daruriyat*), ada yang bersifat sekunder (*hajiyyat*) dan ada yang bersifat komplementer (*tahsiniyat*).

Adapun mashlahat secara kategoris dapat dibedakan pada tiga macam sebagai berikut :

⁷⁶ Maimun, "Metode Penemuan Hukum dan Implementasinya," (Bandar Lampung : Anugrah Utama Raharja, 2019), 54-55

⁷⁷ Zarul Arifin, *Kehujahan Maqasid Al-Syari'ah Dalam Filsafat Hukum Islam*, Jurnal Syari'ah dan Hukum Islam, Vol. 5, No. 2, Desember 2020, 262

- a. Mashlahat mu'tabarah, yaitu setiap mashlahat yang telah ditetapkan hukumnya oleh nas, ijma', atau qiyas, karena ada 'illat hukumnya yang diakui. Tentang hal para ulama sepakat untuk dijadikan sebagai 'illat hukum bagi mashlahat tersebut. Sebagai contoh Allah mensyari'atkan hukum qishash bagi orang yang melakukan pembunuhan dengan sengaja, seperet disebut dalam firman Allah SWT dalam Al-Qur'an yang berbunyi :Surat Al-Baqarah Ayat 179 :

وَلَكُمْ فِي الْقِصَاصِ حَيَوةٌ يَتَأُولَى الْأَلْبَابِ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ ﴿١٧٩﴾

"Dan dalam qishaash itu ada (jaminan kelangsungan) hidup bagimu, Hai orang- orang yang berakal, supaya kamu bertakwa".

Mashlahat mu'tabarah dalam ayat ini bahwa dengan diberlakukannya hukum qishash, bagi masyarakat umum ada jaminan keselamatan, keamanan dan ketentraman kehidupan mereka, sebab orang tidak akan berani lagi berbuat sewenang-wenang membunuh orang lain dengan sengaja disebabkan mereka telah mengetahuinya sanksinya yaitu hukuman qishash. (QS. Al-Baqarah (2) : 179)

- b. Mashlahat mulghah yaitu setiap mashlahat yang terdapat dalam suatu peristiwa tetapi mashlahat itu diabaikan / dibatalkan oleh syari'at karena di dalam peristiwa itu terdapat mudarat yang lebih besar ketimbang manfaatnya. Seperti di dalam minuman khamar itu ada manfaatnya yaitu bisa merangsang jiwa lebih energik, kuat dan berani. Demikian juga di dalam permainan judi ada manfaatnya, paling tidak dijadikan

sarana usaha dan pergaulan kehidupan. Namun kedua macam pekerjaan ini merupakan larangan Allah sebagaimana dimaksud dalam Al-Qur'an yang berbunyi :

﴿ يَسْأَلُونَكَ عَنِ الْخَمْرِ وَالْمَيْسِرِ قُلْ فِيهِمَا إِثْمٌ كَبِيرٌ وَمَنْفَعٌ لِلنَّاسِ وَإِثْمُهُمَا أَكْبَرُ مِنْ نَفْعِهِمَا ۚ وَيَسْأَلُونَكَ مَاذَا يُنْفِقُونَ قُلِ الْعَفْوَ كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ آيَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تَتَفَكَّرُونَ ﴾

Mereka bertanya kepadamu tentang khamar dan judi. Katakanlah: "Pada keduanya terdapat dosa yang besar dan beberapa manfaat bagi manusia, tetapi dosa keduanya lebih besar dari manfaatnya". dan mereka bertanya kepadamu apa yang mereka nafkahkan. Katakanlah: " yang lebih dari keperluan." Demikianlah Allah menerangkan ayat-ayat-Nya kepadamu supaya kamu berfikir, Segala minuman yang memabukkan. (QS. Al-Baqarah (2) : 219)

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِنَّمَا الْخَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالْأَنْصَابُ وَالْأَزْلَمُ رِجْسٌ مِّنْ عَمَلِ الشَّيْطَانِ فَاجْتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿٩٠﴾

"Hai orang-orang yang beriman, Sesungguhnya (meminum) khamar, berjudi, (berkorban untuk) berhala, mengundi nasib dengan panah[434], adalah Termasuk perbuatan syaitan. Maka jauhilah perbuatan-perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan." (QS. Al-Ma'idah (5) : 90)

Maslahat yang terkandung pada dua ayat tersebut adalah maslahat mulghah yang diabaikan / dibatalkan oleh syari'at.

- c. Maslahat Mursalah yaitu kemashlahatan – kemashlahatan yang timbul setelah Nabi SAW wafat, atau kemaslahatan yang muncul dalam benak pikiran manusia sepeninggalan Nabi, dan mashsalahat tersebut diakui dan tidak berlawanan dengan syari'at (Jalaludin Abdurrahman).

Dengan kata lain, mashlahat mursalah adalah ungkapan penetapan sesuatu hukum berdasarkan mashlahat atau menolak kemafsadatan dari manusia, yang belum jelas dalilnya dari syari'at diterima atau ditolaknya. (Ali Abdurrahbih).⁷⁸

2. Konsep Maslahat dalam Kajian Hukum Islam

Maslahat merupakan salah satu metode penetapan hukum syara' yang dilakukan dalam proses ijtihad yang lebih banyak menekankan pada aspek mendahulukan kemaslahatan dan meniadakan madarat dalam pengambilan keputusan hukum. Namun setiap maslahat yang bertentangan dengan Al-quran sunnah, atau Ijma' bisa mejadi batal dan harus dibuang jauh-jauh.⁷⁹ Alasannya adalah untuk menjadikan maslahat sebagai metode penetapan hukum syara', seteiap kemaslahatan tersebut hendaknya tidak bertentangan dengan ketentuan yang lebih kuat, dapat diterima oleh akal sehat, berlaku umum dalam urusan muamalah, dan disepakati oleh kebanyakan.⁸⁰

Dengan kata lain, jika tidak memenuhi empat ketentuan tadi maka dengan sendirinya maslahat itu menjadi gugur atau tertolak. Alasan metode maslahat banyak digunakan dalam kegiatan ijtihad, karena semua ualama mazhab sepakat bahwa kebenaran ijtihad bersifat relatif (dzanni), terkecuali apabila kebenarannya tidak keluar dari kemauan syariat' di dalam Nas hal ini menimbulkan asumsi bahwa munculnya perbedaan

⁷⁸ *Ibid*, 55-57

⁷⁹ Al-Ghazali, *Al-Mustashfa min Ilmi al- Ushul*, (Bayrut : Dar al-Fikr, t.t.), 286-287

⁸⁰ Yusuf al-Qaradhawi, *al-Madkhal li Dirasah al- Syariah al-Islamiah*, (Kairo: Maktabah Wahbah, t.t), 62

pendapat ulama dalam proses ijtihad dan penetapan hukum syara' (istinbath al-ahkam) adalah karena tiga hal sebagai brikiut:

- a. formulasi kaidah (al-ta'sis), yaitu ada yang berpegang kepada pemahaman terhadap dalil syara' (uslub)
- b. ada yang berpegang kepada masalah-masalah cabang (furu')
- c. metodologi (manhaj) yaitu rumusan metode hukum dilakukan induktif dan secara deduktif.⁸¹

Maslahah mursalah termasuk kedalam salah satu kajian siyasah Syar'iyyah, dimana siyasah Syar'iyyah diartikan dengan ketentuan kebijaksanaan pengurusan maslah kenegaraan yang berdasarkan syariat. Substansi dari siyasah Syar'iyyah sendiri yaitu:

- a. Sesuai dan tidak bertentangan syariat islam
- b. Meletakan persamaan kedudukan manusia didepan hukum pemerintahan.
- c. Tidak memberatkan masyarakat yang tidak melaksanakannya.
- d. Menciptakan keadilan dalam masyarakat.
- e. Meciptakan kemaslahatan dan menolak kemudaratatan.

Maslahah mursalah masuk kedalam salah satu konsep siyasah Syar'iyyah yang bertujuan untuk menciptakan suatu kemaslahatan bagi masyarakat. fiqih siyasah juga merupakan bagian dari siyasah Syar'iyyah yang memberikan kontribusi berharga bagi pembuatan perundang-undangan dalam suatu negara agar sesuai dengan prinsip syari'ah.

⁸¹ Rachmat Syafe'I, *Ilmu Ushul Fiqih Perbandingan*, (Bandung: Piara, 1994), 44-47

Meskipun demikian tidak semua pandangan pemikir politik islam yang tertuang dalam fiqh siyasah diterapkan dan dilaksanakan oleh suatu pemerintahan.⁸²

3. Obyek Maslahat

Obyek maslahat, ialah kajadian atau peristiwa yang perlu ditetapkan hukumnya, tetapi tidak ada satupun *nash* (*Al-Qur'an* dan *Al-Sunnah*) yang dapat dijadikan dasarnya. Prinsip ini disepakati oleh kebanyakan pengikut madzhab yang ada dalam *fiqh*, demikian pernyataan imam al-Qarafi al-Thaufi dalam kitabnya *masalihul mursalah* menerangkan bahwa *masalihul mursalah* itu sebagai dasar untuk menetapkan hukum dalam bidang *mu'amalah* dan semacamnya. Sedang dalam soal-soal ibadah adalah Allah SWT, untuk menetapkan hukumnya, karena manusia tidak sanggup mengetahui dengan lengkap *hikmah* ibadat itu. Kaum *muslimin* beribadat sesuai dengan ketentuannya yang terdapat dalam *Al-quran* dan *hadist*.⁸³

4. Pandangan Teoritis Hukum Islam Terhadap Mashlahat

Malik berpendapat bahwa mashlahat perlu dihargai selama cukup syarat-syaratnya, karena dia dapat mewujudkan maksud-maksudnya syara'. Malik ungkap selanjutnya menganggap mashlahat ini sebagai dalil yang independen, tidak berdasarkan pada yang lainnya atau menolaknya.

Imam Ahmad ibn Hanbal (sebagai pendiri madzhab Hanbali), pendapat

⁸² Dr. J. Suyuti Pulungan, M.A., *Fiqh Siyasah: ajaran, Sejarah dan pemikiran*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada), 30

⁸³ Agus Hermanto, *Konsep Maslahat Dalam Menyikapi Masalah Kontemporer*. (Lampung : Sekolah Tinggi Agama Islam Maarif), vol.14, No.2, 2017, h.6

merka tidaklah jauh berbeda dengan pendapat madzhab Maliki, meskipun sebagian mereka menolak mashlahat sebagai dalil hukum. Akan tetapi bila mengikuti fatwa-fatwa para pengikutnya seperti Ibn Taimiyah, ia berpegang kepada mashlahat sebagai dalil hukum.

Demikian juga Ibn Qayyim, ia mengatakan bahwa pedoman dan prinsip dasar syari'at adalah untuk kebaikan dan kemashlahatan manusia hidup di dunia dan kelak di akhirat. Syari'at itu adil seluruhnya dan merupakan rahmat seluruhnya, mashlahat seluruhnya dan mengandung hikmah seluruhnya, maka setiap mashlahat yang beralih dari keadilan kepada mafsadat, dari yang mengandung hikmah kepada sia-sia bukanlah termasuk syari'at meskipun dengan interpretasi dari manapun juga. Al-Thufi dan para pengikutnya mendukung penuh sarana mashlahat ini, mereka berpendapat bahwa mashlahat Al-'ammah itu hendaklah diutamakan dari keterangan-keterangan syari'at, walau syari'at itu berasal dari nash.

Jika mashlahat itu kontradiksi dengan nash dan atau ijma' hendaklah diutamakan (mendahulukan) mashlahat betapapun kuatnya nash, karena menurutnya mashlahat itu merupakan tujuan yang dimaksud Allah, sedangkan dalil itu tidak lebih dari alat untuk mencapai tujuan itu, maka tujuan itu harus lebih dipentingkan dari alat. Madzhab Syafi'i menolak mashlahat sebagai dalil hukum, penolakan mereka ini sebenarnya karena sangat mencela kepada orang yang menggunakan istihsan sebagai dalil hukum. Sedangkan istihsan menurutnya sama dengan mashlahat yang

tidak ditunjuki oleh syara', sehingga dikatakan "barang siapa yang beristihsan berarti orang itu membuat syari'at sendiri".

Madzhab Hanafi mempunyai pendapat netral, mereka memakai metode tersendiri, yaitu istihsan. Sarana ini sebenarnya merupakan penerapan secara tidak langsung terhadap mashlahat, sebab mereka ketika menggunakan istihsan dalam konteks istinbah hukum ada yang didasarkan pada *'urf*, *darurat* dan mashlahat itu sendiri. Ini menunjukkan bahwa mereka mengakui mashlahat sebagai dalil hukum, hanya secara teoritis mereka tidak mengakui prinsip-prinsip mashlahat itu, padahal fatwa-fatwa mereka banyak yang didasarkan pada mashlahat.⁸⁴

5. Arti mashlahah Mursalah

Mashlahah mursalah terdiri dari dua kata yang hubungan keduanya dalam bentuk sifat-*maushuf*, atau dalam bentuk khusus yang menunjukkan bahwa ia merupakan bagian dari *al-mashlahah*. Tentang arti *mashlahah* telah dijelaskan di atas, secara etimologis (bahasa) dan terminologis (istilah). Ada beberapa rumusan definisi yang berbeda tentang *mashlahah mursalah* ini, namun masing-masing memiliki kesamaan dan berdekatan pengertiannya. Diantara definisi tersebut adalah :

- a. Al-Ghazali dalam kitab *al-mustasyfa* merumuskan *mashlahah mursalah* sebagai berikut : "apa-apa (*mashlahah*) yang tidak ada

⁸⁴ Maimun, "Metode Penemuan Hukum dan Implementasinya," (Bandar Lampung : Anugrah Utama Raharja, 2019), 57-59

bukti baginya dari syara' dalam bentuk nash tertentu yang membatalkannya dan tidak ada yang memerhatikannya.

- b. Al-Syaukani dalam kitab *Irsyad al-fuhul* memberikan definisi :*"mashlahah yang tidak diketahui apakah syari' menolaknya atau memperhitungkannya.*
- c. Ibnu Qudamah dari ulama Hanbali memberi rumusan : *"mashlahat yang tidak ada bukti petunjuk tertentu yang mebeataalkan dan tdiak pula yang memerhatikannya."*
- d. Yusuf Hamid al-alim memberikan rumusan : *"apa-apa (mahsalah) yang tidak pentunjuk syara' tidak untuk membatalkannya, juga tidak untuk memberikannya."*
- e. Jalal al-Din Abd al-Rahman member rumusan yang lebih luas : *"mashlahah yang selaras dengan tujuan syari (pembuat hukum) dan tidak ada petunjuk tertentu yang membuktikan tentang pengakuannya atau penolakannya."*
- f. Abd al-Wahhab al-Khallaf member rumusan berikut : *"mashlahah mursalah ialah mashlahat yang tidak ada dalil syara' dating untuk mengakuinya atau menolaknya."*
- g. Muhammad Abu Zahrah member definisi yang hampir sama dengan rumusan Jalal al-Din di atas, yaitu : *"mashlahah yan selaras dengsn*

*tujuan syariat islam dan tidak ada petunjuk tertentu yang membuktikan tentang pengakuannya atau penolakannya.*⁸⁵

6. Dasar Hukum Maslahah Mursalah

Ada beberpa dasar hukum atau dalil mengenai diberlakukannya teori masalah mursalah, diantaranya yaitu:

a. Al-Qur'an

Diantaranya Ayat-ayat yang dijadikan dasar berlakunya masalah mursalah adalah firman Allah SWT dalam Al-Qur'an yang berbunyi:

وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ ﴿١٠٧﴾

“dan tiadalah kami memutus kamu. Dan Tiadalah Kami mengutus kamu, melainkan untuk (menjadi) rahmat bagi semesta alam”. (QS. AL-Anbiya (21):107).

Maksudnya, Allah telah menciptakan Nabi Muhammad SAW sebagai rahmat bagi seluruh alam, artinya dia mengirimnya sebagai rahmat untk semua orang, barang siapa menerima rahmat ini dan berterima kasih atas berkah ini, dia akan bahagia di dunia dan di akhirat. Namun, barang siapa yang menolaknya maka dunia dan akhirat akan lepas darinya. Ada pula dalam QS. Yunus: 57

يَأْتِيهَا النَّاسُ قَدْ جَاءَتْكُمْ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّكُمْ وَشِفَاءٌ لِّمَا الصُّدُورُ فِي
وَهْدَىٰ وَرَحْمَةً لِّلْمُؤْمِنِينَ ﴿٥٧﴾

⁸⁵ Amir syarifuddin, *Ushul Fiqh*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2014). Jilid2, 377-379

“Hai manusia, Sesungguhnya telah datang kepadamu pelajaran dari Tuhanmu dan penyembuh bagi penyakit-penyakit (yang berada) dalam dada dan petunjuk serta rahmat bagi orang-orang yang beriman.”

Maksudnya, Allah berfirman memberikan karunia kepada makhluknya yaitu berupa Al-Qur'an yang agung, yang Allah turunkan kepada Rasul-nya yang mulia. Dari kesamaan-kesamaan dan keraguan yaitu menghilangkan kekejian dan kotoran yang ada didalamnya. Hidayah dan Rahmat Allah dapat dihasilkan dengan adanya Al-Qur'an. Dan itu (rahmat) hanya untuk orang-orang yang beriman kepadanya memeberikan dan meyakini apa yang ada didalamnya.

Juga disebutkan dalam firman Allah yang berbunyi : Surat Al-Baqoroh ayat 185.

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنْزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ هُدًى لِّلنَّاسِ وَبَيِّنَاتٍ مِّنَ الْهُدَىٰ وَالْفُرْقَانِ ۚ فَمَن شَهِدَ مِنْكُمُ الشَّهْرَ فَلْيَصُمْهُ ۖ وَمَن كَانَ مَرِيضًا أَوْ عَلَىٰ سَفَرٍ فَعِدَّةٌ مِّنْ أَيَّامٍ أُخَرَ ۗ يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَاكُمْ وَلَعَلَّكُمْ

تَشْكُرُونَ ﴿١٨٥﴾

(Beberapa hari yang ditentukan itu ialah) bulan Ramadhan, bulan yang di dalamnya diturunkan (permulaan) Al Quran sebagai petunjuk bagi manusia dan penjelasan-penjelasan mengenai petunjuk itu dan pembeda (antara yang hak dan yang bathil). karena itu, Barangsiapa di antara kamu hadir (di negeri tempat tinggalnya) di bulan itu, Maka hendaklah ia berpuasa pada bulan itu, dan Barangsiapa sakit atau dalam perjalanan (lalu ia berbuka), Maka (wajiblah baginya berpuasa), sebanyak hari yang ditinggalkannya itu, pada hari-hari yang lain. Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. dan hendaklah kamu mencukupkan

bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur. (QS. Al-Baqoroh (2) : 185).

b. Hadits

Hadits yang dikemukakan sebagai landasan syar'i atas kehujahan masalah mursalah adalah sabda Nabi Muhammad SAW “tidak boleh berbuat madhorot dan pula saling memadhorotkan”. (H.R. Ibnu Majah dan Daruquthni dan lainnya hadist ini berkualitas hasan.

c. Perbuatan para sahabat dan ulama salaf Para sahabat seperti Abu Bakar As Shidiq, Utsman Bin Affan dan putra imam madzhab telah mensyariatkan aneka ragam hukum berdasarkan prinsip masalah.⁸⁶

Contoh dari Usman bin Affan yaitu mengumpulkan Al-Quran ke dalam beberapa mashaf. Padahal hal ini tidak pernah dilakukan pada masa Rasullullah SAW. Alasan mereka mengumpulkan ini tidak lain kecuali semata-mata maslahat, yaitu menjaga Al-Quran dari kepunahan atau kemutawatirnya karena meninggalnya sejumlah besar hafidz dari generasi sahabat. Khujjah dalam kitabnya ilmu Ushul Fiqh beliau menulis : *Al-maslahat al-mursalat yakni muthalaqat adalah kemaslahatan yang tidak disyar'I baik yang memerintahkan maupun yang melarangnya. Disebut juga muthlaq karena kemaslahatan itu tidak ada dalil syar'I baik yang memerintahkan atau yang melarangnya.*⁸⁷

⁸⁶ Hafidzahmuda. “Maslahat Mursalah
<https://hafidzahmuda.wordpress.com/2012/05/22masalah-mursalah/>, diakses 19 desember 2020.

⁸⁷ Ridwan. Fiqih Politik (Yogyakarta: FH UII Press, 2007), 94

7. Urgensi Mashlahat dalam Kehidupan Masyarakat Moderen

Dizaman perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (iptek) modern dewasa ini tampak bahwa kemashlahatan manusia terus berkembang dan bertambah sejalan dengan perkembangan iptek dan perubahan masyarakat. Kemashlahatan manusia tidak terbatas macam dan jumlahnya, ia senantiasa bertambah dan berkembang mengikuti situasi dan ekologi masyarakat. Kondisi seperti ini akan berimplikasi pada hukum-hukum islam sebagai ditegaskan dalam suatu kaidah bahwa fatwa hukum itu berubah karena perubahan waktu, tempat, keadaan, tradisi dan nia. Sebagai contoh praktis bahwa kondisi berpengaruh pada hukum seperti apa yang dilakukan Imam Syafi'I ketika dia berada di Irak.

Sejalan dengan itu jelaslah bahwa berpegang pada mashlahat dan menjadikannya sebagai dalil hukum merupakan suatu keharusan di era abad modern ini. Menolak mashlahat berarti membekukan syari'at, karena berbagai mashlahat yang tumbuh dan berkembang di masyarakat tidaklah mudah didasarkan pada suatu dalil tertentu (selain mashlahat). Lagi pula berpegang pada mashlahat tidaklah kontradiksi dengan kesatuan dan kesempurnaan syari'at. Bahkan dialah yang membuktikan kesempurnaan syari'at dan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang berbeda tradisi, tempat, situasi dan kondisi.

Seandainya kemashlahatan yang harus berkembang di masyarakat itu tidak diperhatikan dan yang diperhatikan hanya terbatas pada kemashlahatan yang ada nash-nya saja, maka diduga keras akan mengalami

kekosongan hukum. Jika terjadi berarti tujuan syari'at untuk mewujudkan kemashlahatan manusia tidaklah terpenuhi, untuk itu dapatlah diyakini bahwa ijtihad dengan segala coraknya haruslah diterima sebagai salah satu upaya mewujudkan hukum, dalam artian sangat penting untuk berpegang pada mashlahat.⁸⁸

8. Aplikasi Mashlahat dalam Kehidupan Masyarakat Modern

Jumhur ulama ishul (*ushuliyyin*) yang berpegang pada mashlahat sepakat bahwa kemashlahatan yang mempunyai nilai untuk diperhatikan adalah kemashlahatan yang semata-mata didasarkan pada kepentingan individu, kelompok atau yang bersifat nisbi, dilarang sama sekali karena konklusi yang diambil akan kontradiksi dengan syari'at. Di dalam aplikasinya sering terjadi perbedaan pendapat diantara ulama ushul dalam menentukan mashlahat yang baik dan dalam menentukan apakah konklusi yang diambil berdasarkan mashlahat itu kontradiksi atau tidak dengan nash. Oleh karena itu, Imam Malik menentukan syarat-syarat dalam menggunakan mashlahat, yaitu :

- a. Harus sejalan antara mashlahat dengan maksud-maksud syara', mashlahat tidak boleh kontradiksi dengan pokok-pokok ajaran islam (*dharuriyat*) dan tidak pula kontradiksi dengan dalil yang qath'i
- b. Mashlahat itu harus rasional, dalam arti apa bila dikemukakan pada ahlinya mereka menerimanya
- c. Mengambil mashlahat tersebut bisa menghilangkan kesulitan.

⁸⁸ Maimun, "*Metode Penemuan Hukum dan Implementasinya*," (Bandar Lampung : Anugrah Utama Raharja, 2019), 59-60

Bertolak dari persyaratan yang dikemukakan di atas adapat ditegaskan bahwa mengaplikasikan mashlahat dalam kehidupan masyarakat modern dewasa ini adalah harus memenuhi persyaratan, sekurang-kurangnya harus selektif. Artinya tidak setiap permasalahan itu bisa diselesaikan dengan menggunakan mashlahat, tetapi harus dilihat terlebih dahulu dari segi kepentingan, kemanfaatan dan sekaligus dampak yang akan ditimbulkannya. Di samping itu bagaimana bila dilihat dari segi azaz/prinsip menarik kemanfaatan dan menolak kemudaratannya. Apabila persyaratan itu telah terpenuhi, maka boleh mengaplikasikan mashlahat pada setiap kasus hukum yang dihadapinya.

Misalnya pemerintah menerapkan (memberlakukan) Undang-undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Ketertiban Lalu-lintas. Undang-undang ini bila dilihat dari sisi hukum islam adalah tidak ada dasarnya pada nash, tetapi bila diberlakukan akan membawa kemashlahatan bagi masyarakat umum yaitu rasa aman, teratur, tertib, disiplin dan penuh tanggung jawab.⁸⁹

⁸⁹ *Ibid*, 61-62

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Dan penelitian Hukum*, (Bandung: Citra Aditia Bakti, 2004)
- Ahmad Mustofa Al-Maragi, "*Tafsir Al-Maragi*", (Birut :Dar Al-Fikr, 1970)
- Ahmad Sunarta, "*Himpunan hdiost Sahih Bukhori*,(Jakarta : An-Nur, 2009)
- Amir syarifuddin, *Ushul Fiqh*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2014).
Jilid2
- Amran Razak, Chazali H.Sitomorang "*Sketsa Politik Jaminan Kesehatan Nasional*" (Yogyakarta : CV Budi Utama,2019)
- Andika Wijaya, *Hukum Jaminan Sosial Indonesia* (Jakarta Timur: Sinar Grafika, 2018)
- Al-Ghazali, *Al-Mustashfa min Ilmi al- Ushul*, (Bayrut : Dar al-Fikr, t.t.)
- Ali Muhammad, "*Fiqih Kemennagan dan Kejayaan Meratas Jalan Kebangkitan Umat Islam*" (Jakarta Timur : Pustaka Al- Kausar, 2006)
- Adi Warman, Akarim, *Bank Islam Analisis fiqh Dan Keuangan*, Edisi Ke-5 Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007)
- Buchori Alma, "*Dasar-dasar Etika Bisnis*"(Bnadung : CV. Alfa Beta 2003)
- Departemen Pendidikan Nasional *Kamus Besar Bahasa Indonesia*,Edisi Ketiga, (Surabaya: Arkola 2000)
- Departemen Agama RI Al-Quran dan Terjemahannya Surah Hut ayat 117-119 (Jakarta : Cordoba 2016)
- Didin Muhidin, "*Menejemen Syariah Dalam Praktik*" (Jakarta : Gemma Insani, 2003)
- Dinna Wisnu, "*Politik Sistem Jaminan Sosial*" (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Umum 2012)
- Edi Suharto, "*Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*". (Bandung: CV Alfabeta, 2008)
- Edi Suharto, *Kemiskinan dan Perlindungan Sosial di Indonesia*, (Bandung : Alfabeta, 2009)

- Endang Soetari, *“Ilmu Hadist dan Kajian di Riwayah dan Diriyah”*, (Bandung : Mimbar Pustaka, 2000)
- H.Moenir *Managemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1997)
- Husnul Khatimah, *Penerapan Syari’at Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar 2011)
- Harun Nasution, *Hak Asasi Manusia Dalam Islam*, (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 1887)
- Imam Ahmad, *Sunnat Shalih Juz 1*, (Jakarta: Pustaka Azam 2006)
- Ibnu Katsir , *“Muasssah Qurthubah Tapsir al-A’zhim”*, (Jakarta : Lentera hati, 2002)
- Ibnu Katsir, *“TafsirAl-Quran Al-Azim, Jilid 1”* (Beyrut : Dar Al-Kutubal-Ilmiah, 1999)
- Jimly Asshiddiqie, *“Kedudukan dan Status Kelembagaan BPJS Kesehatan”* (Jakarta : Bpjs Kesehatan 2017)
- J.B Kristiandi, *Administrasi Dan Managemen Pembangunan*, (Jakarta: Gramedia, 1996)
- Kaelan,M.S *metode peneloitian kualitatif bidang filsafat*, (Yogyakarta: Paradigma 2005)
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)*, (Jakarta : 2013)
- Kasmir, *Menegemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grapindo Persada, 2010)
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, (KKBI).
- Laksanto Utomo *“Buku Ajar Hukum Jaminan Sosial”*,(Jakarta : Lembaga Studi Hukum Indonesia, 2020)
- M. Iqbal Hasan, *Metode Penelitian dan Aplikasinya* (Jakarta: Grala Indonesia, 2002)
- Maimun, *“Metode Penemuan Hukum dan Implementasinya,”* (Bandar Lampung : Anugrah Utama Raharja, 2019)
- Mustafa Edwin Nasution Dkk, *Pengenalan Eklusif Ekonomi Islam*, (Jakarta: Kencana, 2007)
- Manduh M. Hanafi, MBA, *Analisis Laporan Keuangan*, Edisi Revisi (Yogyakarta: UPP. UMP, YKPN, 2003).

- Manawir S. *Analisis Laporan Keuangan*, Edisi Ke-4 (Yogyakarta: BPFF, 2002).
- Melayu Hasibuan, *dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: BBalai Pustaka, 1990)
- Moenir As, *Managemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (PT. Bumi Aksara: 2006)
- M.Atho Mudzhar, *Pendekatan Studi Islam Dalam Teori Dan Politik*, (Yogyakarta: Belajar, 2007)
- Muhammad Qurais Sihab, “*Wawasan Al-Quran : Tafsir Maudu’i atas berbagai Persoalan Umat*”, (Bandung : Mizan, 1996)
- Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 1999)
- Muhammad Usman, *Ilmu Jiwa Dalam Al-Qur’an*, (Jakarta: Azam, 2006)
- Ni Nyoman Ayu Ratih Pradnyani, *Tanggung Jawab Hukum Dalam Penolakan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional*, Surabaya : Secorpindo Media Pustaka, 2020
- Ns. Roymond H. Simamora. *Buku Ajar Pendidikan dalam keperawatan*, Jakarta: EGC, 2009
- Patricia Patton, *Eq:Pelayanan Sepenuh Hati, Terjemahan Hermes*, (Jakarta: Delapektra, 1998)
- Rachmat Syafe’I, *Ilmu Ushul Fiqih Perbandingan*, (Bandung: Piara, 1994)
- Rominto dan Atik Septia, *Manegemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005)
- Ruhiman Notowidakdo, “*Ilmu Budaya Dasar Berdasarkan Al-Quran dan Hadist*” (Jakarta : PT. Raja Grafindo persada, 1996)
- Sa’id bin Nasir al-Syassaryi, *al-mashlahah ’inda al-Hanaabilah*
- Sujarweni V , Wiratna, *Metode Penelitian Lengkap Praktis dan Mudah Dipahami* (Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2014)
- Susyadi, *metode penelitian* (Lampung : Pusat Penelitian dan Penerbitan LP2M Institit Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2015)
- Suyuti Pulungan, *Fiqh Siyasa: ajaran, Sejarah dan pemikiran*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016)
- Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007).

- Sutopo, Suryanto dkk, *Pelayanan Prima*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2003)
- Samparan Lukman, *Managemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: STIA LAN Press, 1996)
- Said Kutup, *Tafsir Fi Zilalil Qur'an*, Jilid 2 (Jakarta: Darusi-Syueuq, Bayirut, 1992)
- Sunan Tarmizi, *Qitabul Tafsi*, (Bandung: Titian Hidayah Ilahi, 2004)
- Tairul Karimin Rahman, *Tafsir Al-Qur'an*, (Bandung: Dar Ibni Hazam, 2010)
- Toto Tasmara, *"Membudayakan Etos Kerja Islam*, (Jakarta : Gemma Insani Press, 2002)
- Wayne Parsons, *"Public Policy Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan"*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup 2008)
- Yusuf al-Qaradhawi, *al-Madkhal li Dirasah al- Syariah al-Islamiah*,(Kairo: Maktabah Wahbah, t.t)

Al-Qur'an

Al-Qur'an Surat Al-Israa Ayat 7

Jurnal

- Agus Hermanto, Konsep Maslahat Dalam Menyikapi Masalah Konterporer, (Lampung: Sekolah Tinggi Agama Islam Maarif), Vol. 14, No 02, 2017
- I putu Yogi, I Nyoman Suyatna, Kadek Sarna *"Implementasi Undang-Undang Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jmainan Sosial Terkait Pendaftaran Peserta Program Jamninan Sosial Ketenagakerjaan di Kabupaten Gianyar"*,(Gianyar : jaournal of Udayaan University, Vol. 05, No. 02, 2017)
- Trisna Widada dan Agus Pramusinto, Lutfan Lazuardi. "Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Masyarakat",*Jurnal Ketahanan Nasional UGM*, vol 23, No.2, 2015

Zarul Arifin, *Kehujahan Maqasid Al-Syari'ah Dalam Filsafat Hukum Islam*,
Jurnal Syari'ah dan Hukum Islam, Vol. 5, No. 2, Desember 2020

Skripsi

Fahmi Ardiansyah, *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Prespektif Hukum Perjanjian Islam*”,(Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta:2017)

Kurnia Hayati, *Jaminan Sosial Kesehatan Dalam Perspektif Maslahat*,
(Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta : 2018)

Novayanti Sopia Rukmana S, *“Implementasi Program Jaminan Kesehatan Gratis Daerah Di Puskesmas Sumabang Kecamatan Curio Enrekang”*,(Universitas Hasanudin : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Program Administrasi Negara, 2013)

Ridwan. *Fiqih Politik* (Yogyakarta: FH UII Press, 2007)

Rifa Yasirah, *Implementasi Pelayanan Jaminan Sosial Kesehatan Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)*, (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh : 2018)

Undang-Undang

Peraturan Daerah Pasal 1 Ayat 9 Tentang Retrebusi Pelayanan Kesehatan di
Puskesmas Kabupaten Lampung Utara

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang BPJS

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2011 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
di Puskesmas Kabupaten Lampung Utara

Dokumentasi

Dokumentasi UPTD Rawat Inap Puskesmas Cempaka Kecamatan Sungkai Jaya
Lampung Utara, Februari 2021.

Dokumentasi Struktur Organisasi UPTD Rawat Inap Puskesmas Cempaka
Kecamatan Sungkai Jaya, Lampung Utara Februari 2021

*Dokumen Struktur Alur Pelayanan Umum/Usila UPTD Rawat Inap Puskesmas
Cempaka, Februari 2021*

*Dokumen Struktur Pelayanan Farmasi UPTD Rawat Inap Puskemas Cempaka, 24
Februari 2021*

Web

Budimar, Rusli, Pelayanan Publik Diera Reformasi, *www. Pikiran.Rakyat.Com.*
Edisi 07 Juni 2004

Hafidzahmuda. *"MaslahahMursalah*
<https://hafidzahmuda.wordpress.com/2012/05/22maslahah-mursalah/>,
diakses 19 desember 2020.